

広聴 2020
(令和2年度実施分)

ひとつ
ひとつの

声

を、足立区の
未来につなげます

We will pass
Your VOICE
on to the FUTURE
ADACHI CITY.



はじめに

足立区が掲げる協働・協創の原点は、区民の皆様と区政との「信頼関係」にあるとの信念に基づき、信頼を支える一つのバックボーンとして区政の透明性にこだわってきました。

情報を分かりやすく、迅速に伝えるため、広報紙やチラシ、ポスターなどの情報伝達ツールに磨きをかけるとともに、区民の皆様から寄せられるご意見やご要望、不平、批判の声も大切にすべく、顧客満足の国際規格「ISO 10002」に準拠した制度を導入したのは、平成23年1月のことでした。

透明性向上のツールの一つである「区民評価」の結果を見ると、昨年度高い評価を頂戴したのが「広聴」の事業でした。特に「区民の声」は回答までの期間を5日と定め、それを厳守するため担当課が全庁をコントロールしている点が認められました。一方、「広聴」や「パブリックコメント」はイメージが堅く、難しい印象がぬぐえない点が課題との指摘も受けました。

「広聴」とは、区の仕事の中ではどちらかと言えば目立たない、地味な分野の仕事ではありますが、区民の皆様との信頼の原点として、非常に重要視しているという区の姿勢を、もっと大勢の方々に知っていただき、より開かれた区政貢献への一助となるよう努めてまいります。

足立区長 近藤 やよい

目 次

第1章 広聴2020（令和2年度実施分）の概要…………… 1

第2章 個別広聴

- 1 「区民の声」の種類…………… 2
- 2 「区民の声」の概要…………… 4
- 3 「区民の声」の内容…………… 9
- 4 よりよい区政の実現につながった「区民の声」…………… 14
- 5 事務改善につながった「区民の声」…………… 17
- 6 職員の接客に対する苦情やご意見…………… 19
- 7 お寄せいただいた感謝の声…………… 22

第3章 集団広聴

- 1 区政を語り合う会…………… 25
- 2 令和2年度実施テーマ…………… 25
- 3 各テーマの実施概要…………… 25
- 4 過去10年の区政を語り合う会（開催結果）…………… 29

第4章 調査広聴

- 1 世論調査…………… 30
- 2 第49回世論調査の結果…………… 30
- 3 区政モニター制度…………… 34
- 4 区政モニターアンケートの結果…………… 36
- 5 各種区民アンケート…………… 42

第5章 パブリックコメント（区民意見募集制度）

- 1 パブリックコメントとは…………… 48
- 2 令和2年度 パブリックコメント実施案件…………… 50

第6章 その他

- 1 区民相談…………… 51
- 2 コールセンター…………… 54

参考資料 広聴のしくみ

- 1 広聴の種類…………… 56
- 2 広聴制度の変遷…………… 56

第1章 広聴2020（令和2年度実施分）の概要

1 個別広聴（区民の声）

(1) 令和2年度にお寄せいただいた区民の声の総数は4,640件です。

近年は2,000件程度で推移していましたが、新型コロナウイルス感染症に関するもの（1,921件）や荒川河川敷で捕獲された鹿に関するもの（554件）、区議会議員のLGBTに関する発言に関するもの（476件）と多数寄せられたため、ほぼ倍増しました。

(2) 令和2年度の対応日数は、特別定額給付金などの新型コロナウイルス感染症に関する声が急増したことで、5.0日（土・日を含む）と令和元年の4.0日と比較して1.0日多く要しました。

2 集団広聴（区政を語り合う会）

区民の方と区長との語り合う会は、例年、年に数回実施してまいりましたが、令和2年度は新型コロナウイルス感染症による感染拡大の影響により、計画どおりに実施することができず、以下のテーマで1回のみ開催いたしました。

(1) 第1回目 成人の日の集い実行委員と語り合う

【令和2年8月31日 参加者10名】

3 調査広聴

(1) 世論調査 【調査期間 令和2年8月19日～9月11日】

ア 区政に対する満足度について調査したところ、【満足】が6割半ばを超え、【不満】約2割を大きく上回りました。

イ 区に対する気持ち「愛着をもっている」が7割、「誇りをもっている」「人に勧めたい」が5割を超えました。

(2) 区政モニターアンケート

【第1回調査期間 令和3年2月1日～2月25日 自転車の安全利用について】

ア 自転車の利用について、約8割の方が、自転車を利用する上で、困っていることや不満なことが「ある」と回答しました。

また、困りごとや不満なこととして、「ルール違反の自転車利用者にヒヤリとした」「ルール違反の歩行者にヒヤリとした」などの回答が大半を占めました。

イ 自転車を離れる際のカギかけ状況については、8割以上の方が「いつもカギをかけている」と答えましたが、約1割の方が、「カギをかけることが多い（時々カギをかけ忘れることがあるを含む）」と答えました。

第2章 個別広聴

1 「区民の声」の種類

「区民の声」とは、区民の皆様からの区政に関するご意見・ご要望を区の事業や施策に反映させていく制度です。お寄せいただいた「声」の全てに区長自ら目を通し、必要な場合は回答文書に修正を加え、原則、受付日から2週間以内（土曜・日曜を含む）に、回答するよう努めています。

また、警察署や東京都などが管轄する申し出については、区が直接対応できないため、区の担当課を通じて所管の官公署に伝えています。

「区民の声」は、Eメール・広聴はがき・区民の声投函箱・電話などでお寄せいただいています。

(1) 区長へのメール

足立区公式ホームページのトップページにある「ご意見・ご要望をお聞かせください」「区長へのメール」を開き、必要事項を入力の上送信していただいています。

- ・ ホームページアドレス <http://www.city.adachi.tokyo.jp/>
- ・ 電子メールアドレス voice@city.adachi.tokyo.jp

The screenshot shows the homepage of Adachi City. At the top right, it says '公開日: 2019年3月15日 更新日: 2021年4月1日'. The main content area features a blue header with 'はい、区長です。' and '足立区へようこそ!'. Below this, there is a section for Mayor Yoi Nishida, including her photo and name '足立区長 近藤 やよい'. A navigation menu on the left includes '区长プロフィール', '区長のあだちな毎日', '区長の「区民の声からPICK UP!」', '交際費', and '区长へのメール(ご意見・ご提案、ご要望)'. The '区长へのメール(ご意見・ご提案、ご要望)' link is circled in black and has a yellow speech bubble pointing to it with the text '区长へのメール'. On the right side, there are sections for 'PICK UP!', 'アクセスランキング', 'イベント情報', and '足立区公式Twitter'.


(2) 広聴はがき

- 必要事項を記入のうえ郵送していただいています。郵送料金はかかりません。

[広聴はがきの設置場所]

各区民事務所、各福祉課、各保健センター、各住区センター、各図書館、(公財)足立区生涯学習振興公社、(社福)足立区社会福祉協議会等の主要な施設

[広聴はがき見本]

		年 月 日 について 【回答要・不要】 回答を希望される場合は、必ず「要」に○をしてください。
--	--	--

(3) 区民の声の箱

- 区役所本庁舎に「区民の声の箱」を設置しています。

[箱の設置場所]

- ① 南館1階 案内(入口)
- ② 南館2階 衛生部・会計管理室前
- ③ 中央館1階 総合案内(入口)
- ④ 中央館1階 課税課前
- ⑤ 北館1階 案内(入口)
- ⑥ 北館2階 案内(入口)

[区民の声の箱の見本]



(4) 手紙、FAX、電話、窓口

- 足立区 政策経営部 広報室 区民の声相談課 区民の声担当 (北館3階)
- 〒120-8510 東京都足立区中央本町一丁目17番1号
- 電話 03-3880-5839
- FAX 03-3880-5678

2 「区民の声」の概要

(1) コロナ禍の中、前年の2倍もの声をお寄せいただきました <グラフ1参照>

令和2年度の受付件数は、新型コロナウイルス感染症や荒川河川敷で捕獲された鹿に関するもの、区議会議員のLGBTに関する発言に伴う声は何百通も寄せられるなど異例の事態が続いたため、令和元年度の2,372件と比較し、4,640件とほぼ倍増しました。

(2)スピーディーな回答に努めています <グラフ1参照>

お寄せいただいた「声」のうち回答を要するものについては、迅速性を重視した取組みにより、受付日から平均5.0日（土曜・日曜を含む）で回答しました。

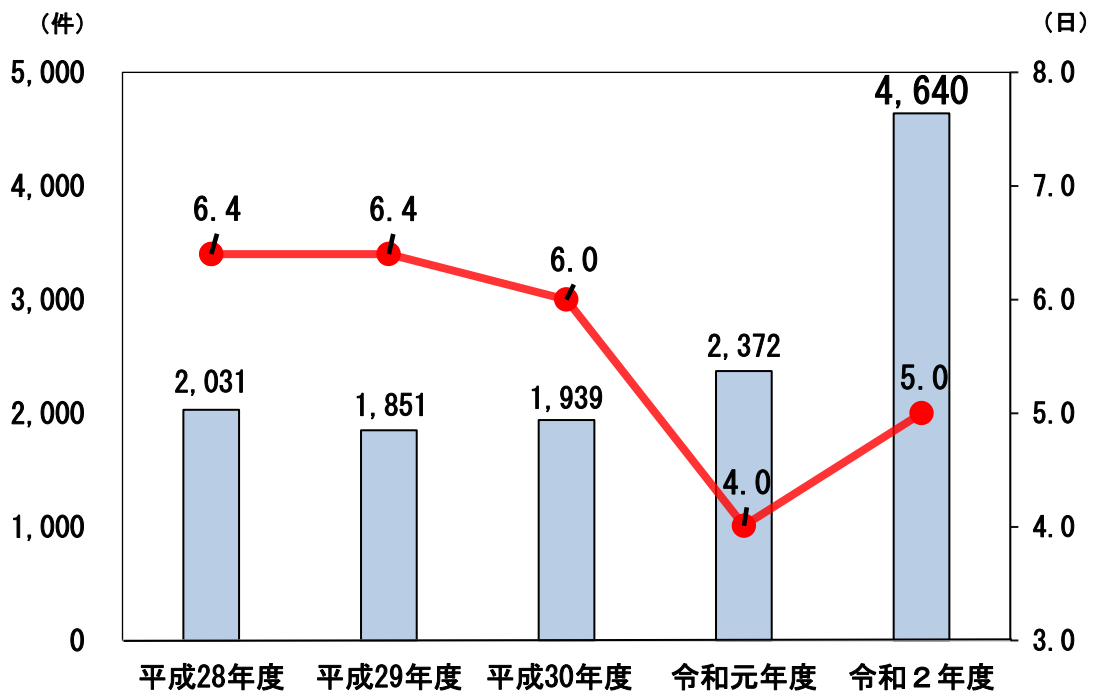
受け付けた「声」と回答文は、すべて区長が回答前に目を通し、修正や加筆が必要な場合はその旨指示しています。

施設不備や生命・身体の安全に関わる「声」については、受付後、直ちに緊急対応します。

頂戴したメールや手紙の文面からでは、詳細が把握できないこともあります。その場合は、直接申出者に連絡を行い、詳細を確認しています。

また、必要に応じて、「現地で、現物を、現実的に把握する」三現主義を実践しています。

【グラフ1】受付件数と回答に要する日数の推移



(3) 30代・40代からの「声」が半数を占めています <グラフ2参照>

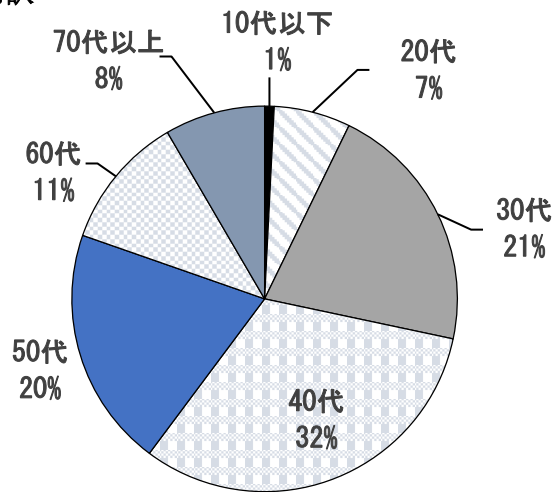
他の年齢層と比べて多く「声」をお寄せいただいたのは、30代（477件）と

第2章 個別広聴／「区民の声」の概要

40代（720件）でした。この年齢層だけで全体の53%と半数を占めています。

30代・40代の方からの「声」が多いのは、子育てなどで区の施設や区の事業を利用する機会が多いことが理由として考えられます。

【グラフ2】年代別の内訳



年代	10代以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
人数	18	145	477	720	455	254	190
構成比	1%	7%	21%	32%	20%	11%	8%

※ 年代が判明する「声」のみを集計しているため、総受付件数とは一致しません。

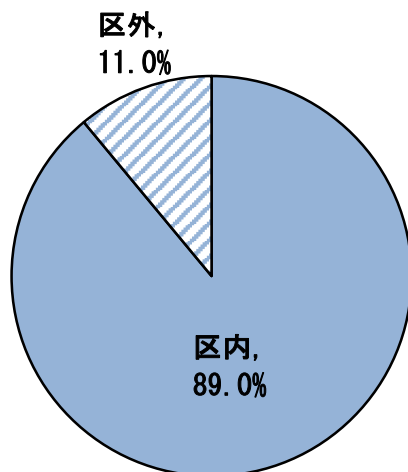
（4）住所別でみると区内の方からの声は9割を占めています <グラフ3参照>

寄せられた声を区内と区外で分けた場合、区内の方からのご意見やご要望が約9割を占めています。

しかし、令和2年度は、区外の方からも359件と多く寄せられました。

多く寄せられた内容として、荒川河川敷で捕獲された鹿に関する声（83件）、LGBTに関する発言に伴う声（139件）などがありました。

【グラフ3】住所別の内訳



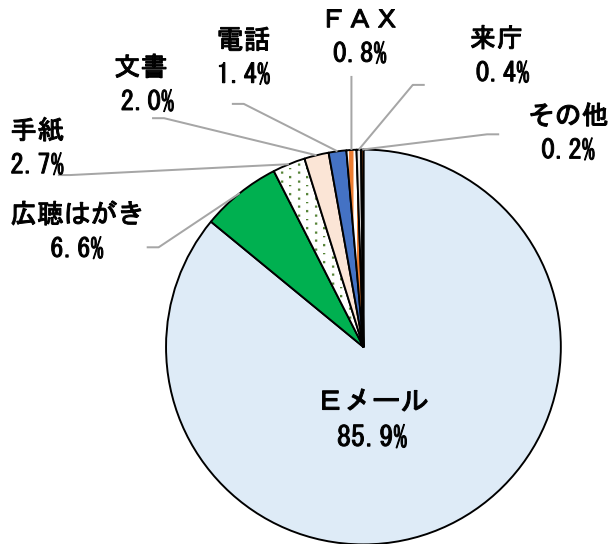
住所	区内	区外
件数	2,897	359
構成比	89.0%	11.0%

※ 住所が判明する「声」のみを集計しているため、総受付件数とは一致しません。

(5) 85.9%の方がEメールを利用しています <グラフ4参照>

申し出手段の第1位は「Eメール」(携帯メールを含む)です。
 全体の85.9%(3,988件)の方が利用しており、年々増加傾向にあります。

【グラフ4】申し出手段の内訳

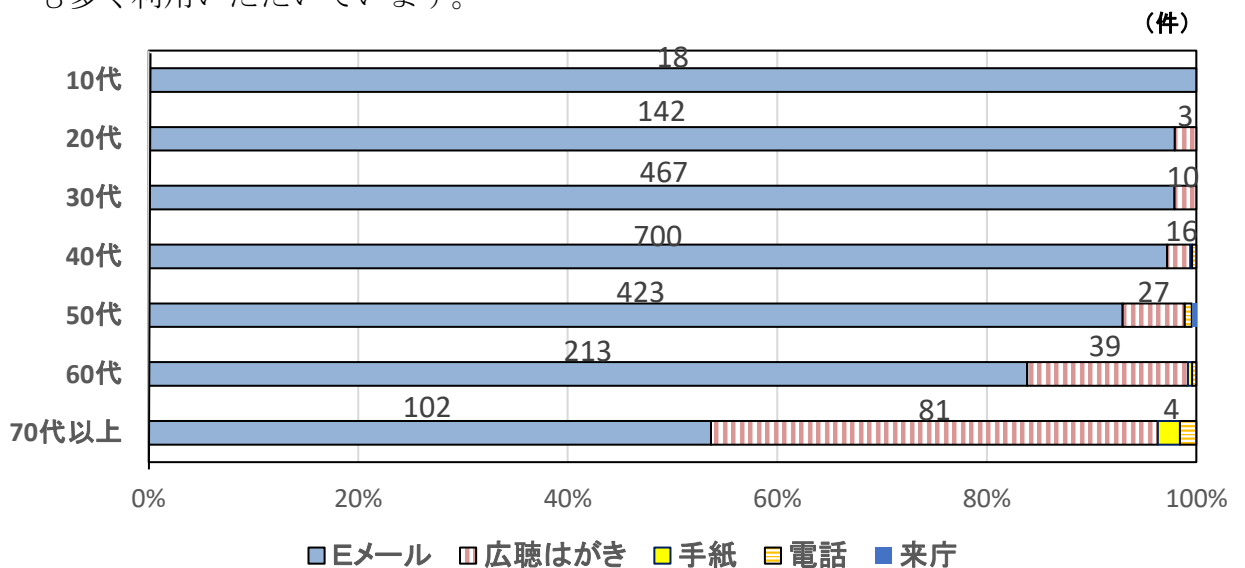


申出手段	Eメール	広聴はがき	手紙	文書	電話	FAX	来庁	その他
件数	3,988	304	124	93	67	38	17	9
構成比	85.9%	6.6%	2.7%	2.0%	1.4%	0.8%	0.4%	0.2%

※ 文書とは、要望書、陳情書の形式をとっているものです。その他とは、「都民の声」など他機関で受け付けられた意見・要望等が足立区に送付されたものです。

申し出手段の年代別状況

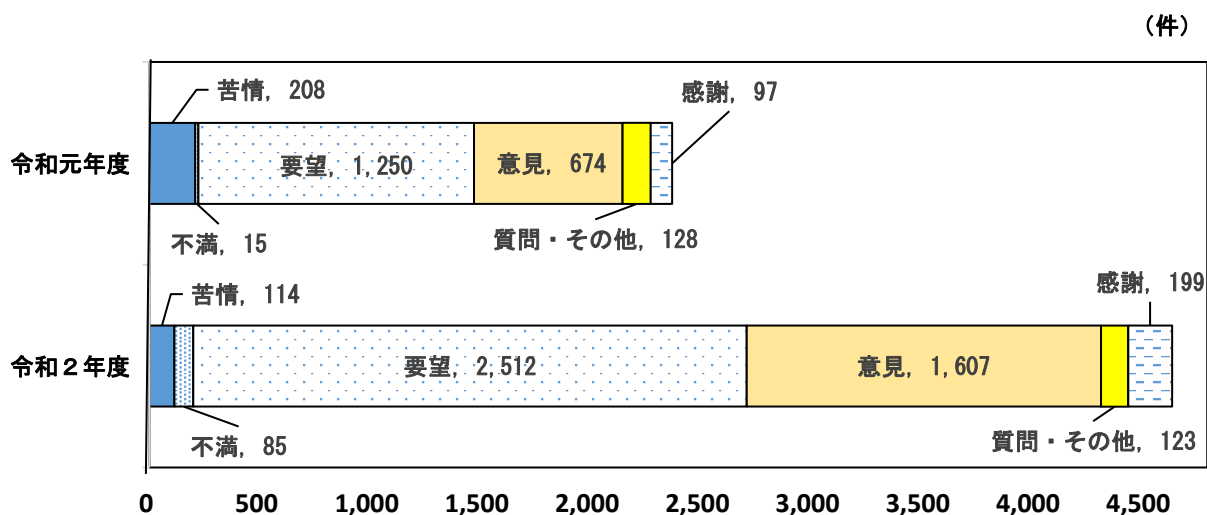
若年層では、Eメールが多く利用されていますが、高齢者の方は、広聴はがきも多く利用いただいています。



(6) 令和元年度と比較して約2倍もの声をお寄せいただきました <グラフ5参照>

令和2年度の受付件数は、新型コロナウイルス感染症や荒川河川敷で捕獲された鹿に関するもの、区議会議員のLGBTに関する発言に伴う声は何百通も寄せられるなど異例の事態が続いたため、令和元年度の2,372件と比較し、4,640件とほぼ倍増しました。

【グラフ5】性質別の内訳<前年度との比較>



年度		苦情	不満	要望	意見	質問・その他	感謝	計
令和元	件数	208	15	1,250	674	128	97	2,372
	構成比	8.8%	0.6%	52.7%	28.4%	5.4%	4.1%	100%
令和2	件数	114	85	2,512	1,607	123	199	4,640
	構成比	2.5%	1.8%	54.1%	34.6%	2.7%	4.3%	100%

【参考】「区民の声」の分類基準

- ① 苦情 当区の行政サービス、設備等に関するミス・欠陥などにより、本来提供されるサービス水準を満たしていないことへの注意の喚起、あるいは、それらによって被った不利益等を主張するための申し出をいう。
- ② 不満 当区の行政サービス、設備等の現状や水準に関する不満の申し出をいう。
- ③ 要望 公益的要望:住民福祉や政策的な観点から多くの区民や利害関係者にとって利益になる施策の推進等を求める申し出をいう。
- ④ 意見 区の施策に対する提案、賛成あるいは反対を表明する申し出をいう。
- ⑤ 質問 当区の行政サービス、施設等に関する不明点、疑問点等に関する照会の申し出をいう。
- ⑥ 感謝 当区の行政サービス等に関する感謝の意の申し出をいう。

(7) 3,435 件が実現、185 件が一部実現しました <グラフ6参照>

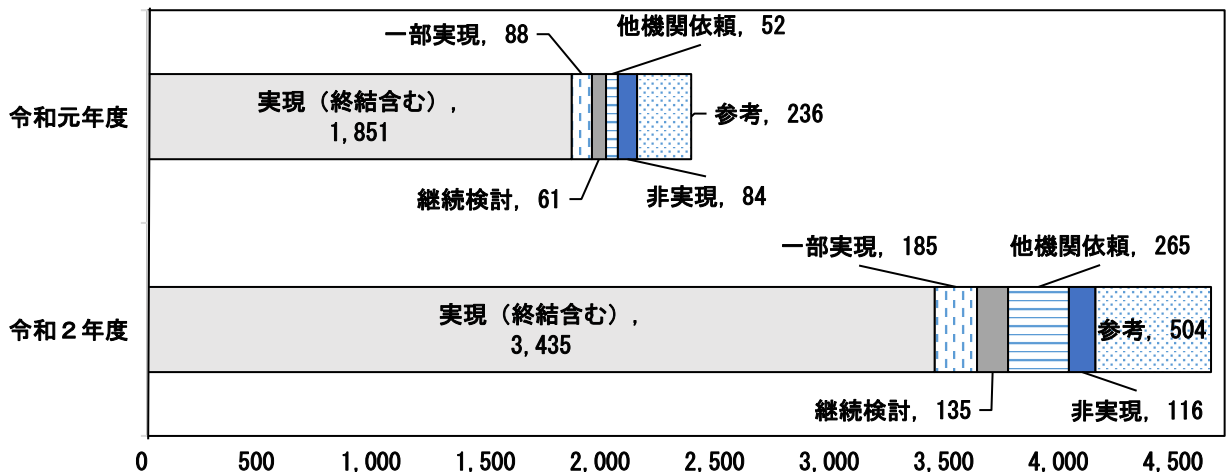
お寄せいただいた4,640件の「声」のうち、3,435件(83%)が実現、185件(4.5%)が一部実現しました。

申し出をいただいた内容については速やかに担当課に取り次ぎ、担当課では、現状を申出者に丁寧に説明しながら、より迅速な問題解決のためにはどうしたらよいか、区民の立場に寄り添った対応をしています。

また、「声」の内容によっては、国や都、警察署など他の機関に対応を依頼する場合があります。実現できなかった「声」については、法令や財政上の制約から実現困難なものが多いのが実状ですが、区民が区に期待する行政サービスと現状の施策とのギャップとして認識し、実現、改善に向けて努力をしていきます。受給資格や各種手続き方法のお問い合わせなどについては、回答をもって「実現」としています。

【グラフ6】対応結果<前年度との比較>

(件)



年度		実現	一部実現	継続検討	他機関依頼	非実現	参考	合計
令和元	件数	1,851	88	61	52	84	236	2,372
	構成比	86.7%	4.1%	2.9%	2.4%	3.9%	—	100%
令和2	件数	3,435	185	135	265	116	504	4,640
	構成比	83.0%	4.5%	3.3%	6.4%	2.8%	—	100%

3 「区民の声」の内容

(1) 上位10項目 <グラフ7参照>

お寄せいただいた「声」を項目別に集計することにより、区民要望の変化や関心が高まっている事項などを把握して、区の取り組みに活かしています。

令和2年度にいただいた「声」の上位10項目は、以下の表1のとおりです。

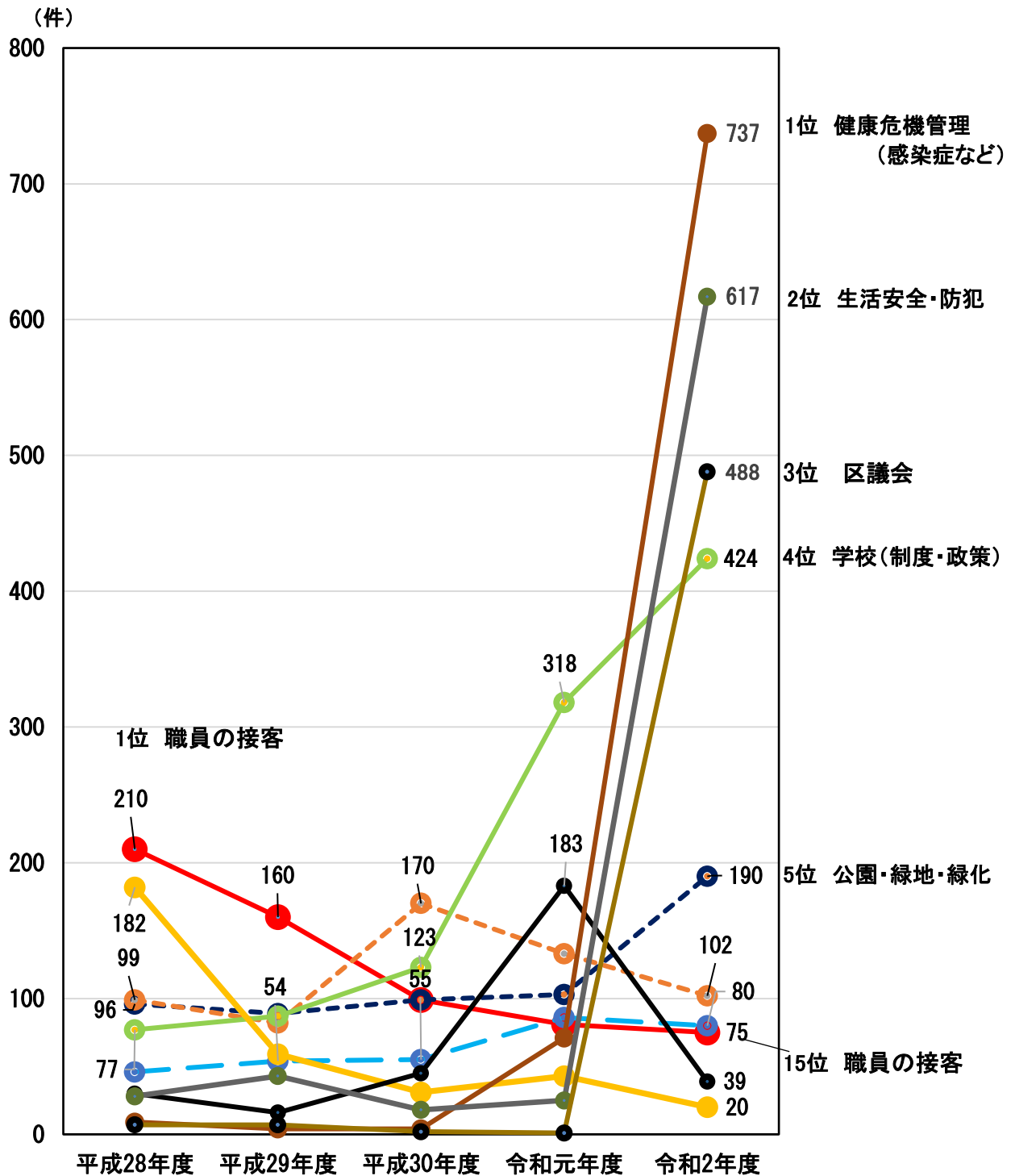
新型コロナウイルス感染症や、鹿の捕獲、区議会議員の発言に伴う声等、例年にはない声が多かったため、昨年度までの傾向とは大きく異なる結果となっています。

なお、これまで懸案であった「職員の接客」に対する声は、毎年、減少傾向が続いており、令和2年度は15位（昨年度7位）となっています。

【表1】上位10項目における具体的な内容

令和2年度		令和元年度	項目	具体的な内容
1位	737件	8位	健康危機管理（感染症など）	新型コロナウイルス感染症に関するPCR検査や感染対策等
2位	617件	28位	生活安全・防犯	鹿捕獲、新型コロナウイルス感染拡大に伴う防災無線での呼びかけ等
3位	488件	—	区議会関係	区議会議員のLGBTに関する発言等
4位	424件	1位	学校（制度・政策）	新型コロナウイルス感染拡大に伴う学校の休校やオンライン授業、行事、感染対策等
5位	190件	5位	公園・緑地・緑化	新型コロナウイルス感染拡大に伴う公園利用や、公園管理等
6位	178件	4位	保育園（待機児対策以外）	新型コロナウイルス感染拡大に伴う保育園の休園や行事、感染対策等
7位	135件	—	区民と区政（その他）	新型コロナウイルス感染拡大に伴う職員の在宅勤務等
8位	124件	25位	広報・広聴・区民参加	新型コロナウイルス感染拡大に伴う公表、ホームページリニューアル等
9位	110件	19位	高齢者福祉	生きがい奨励金や祝金、高齢者サービスに関すること等
10位	102件	3位	道路	道路補修、街路樹の剪定、違法看板設置、道路占用等

【グラフ7】上位項目の経年推移



(2) 11位以下の項目と受付件数

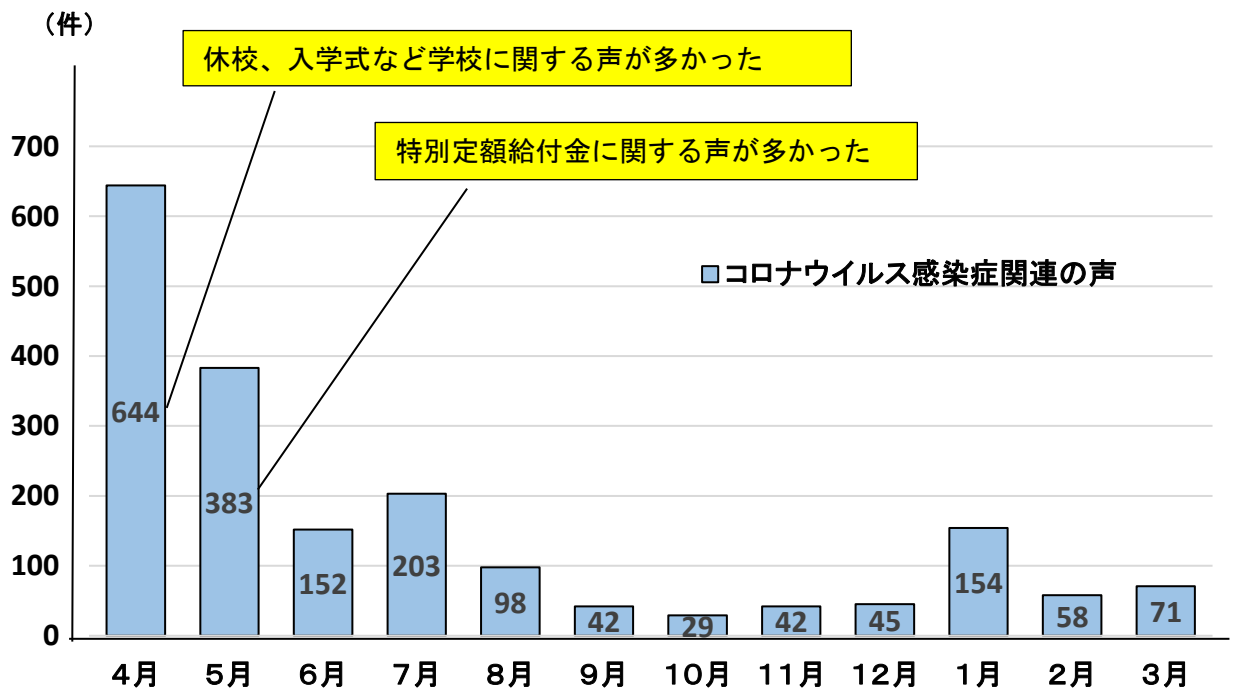
順位	件数	項目	順位	件数	項目
11位	90	スポーツ・学校開放	36位	20	学校（教育内容）
12位	85	子育て支援	38位	19	税金
13位	80	歩き煙草・ポイ捨て・美化推進	39位	18	DV・虐待
		図書館			人権擁護
15位	75	職員の接客	41位	14	予防接種
16位	70	生活保護			生命と健康(その他)
17位	64	ごみ・リサイクル			国民健康保険
18位	60	学童保育・児童館	44位	13	健康診断
19位	57	産業振興			中小企業支援
20位	56	交通安全	46位	12	生活環境(その他)
21位	54	障がい者福祉	47位	11	区民福祉(その他)
22位	50	戸籍・住民記録	48位	10	医療・医療機関
23位	41	介護保険			就労支援・労働者保険
		計画・事業全般			選挙
25位	39	防災	51位	9	教育・文化(その他)
26位	34	放課後事業・青少年教育			行政手続き
27位	33	騒音・振動・悪臭・空き地管理			論旨不明
28位	29	住区センター	54位	8	住宅・建設
29位	27	バス			温暖化・節電
		生涯学習	56位	7	保育園（待機児対策）
31位	25	こども園・幼稚園	57位	6	庁舎以外の区管理施設
		庁舎管理			外部委託化
33位	23	放置自転車・駐輪場	59位	5	不祥事
34位	22	まちづくり			歩きスマホ・迷惑行為
35位	21	鉄道・駅			39
36位	20	ペット飼育・犬の糞・住居衛生			

(3) 例年にはない特徴的な声の内容及び件数について

(ア) 新型コロナウイルス感染症に関する声 合計 1,921件

順位	項目	件数
1	区の感染症対策（区独自の給付金要望など）	441
2	学校に関するもの（休校や入学式、その他）	309
3	特別定額給付金、その他の生活給付金に関するもの	230
4	保育園・幼稚園に関するもの（休園や入学式、その他）	149
5	非常事態宣言の「自粛要請」に関するもの	142
6	区内のコロナ感染者の公表	94
6	区職員の自粛・感染予防に関するもの	94
8	区施設の休止・再開	62
9	図書館、スポーツ施設等の区施設の感染症対策	51
10	公園の休止要望・苦情	47
11	マスク・アルコール等の購入・配布	36
12	学童保育に関するもの	25
13	ワクチン接種に関するもの	21
14	成人の日の集いに関するもの	18
15	融資・休業生活補償に関するもの	15
16	自粛・注意喚起の放送	11
	上記以外	176
合計		1,921

※ 月別推移



(イ) 荒川河川敷で捕獲された鹿に関する声 (6月) 合計 554件

要望 (例)

- ・ 鹿を殺処分しないでください。なんとか保護してあげてほしい。
- ・ どこかの山に返してあげてください。

感謝 (例)

- ・ 野生動物は野生に帰るのが一番と重々知りながらも、それもしたくてもできないルールの中で、皆様にはこの度は最善のご尽力をいただいたことと深く感謝申し上げます。本当にありがとうございました。
- ・ 鹿が千葉県「市原ぞうの国」で大切に飼養されることをNHKニュースで知り、深く安堵いたしました。感謝いたします。



【捕獲された鹿の様子】

(ウ) 区議会議員のLGBTに関する発言に関する声 合計 476件

順位	項目	件数
1	批判 (発言の撤回や謝罪を求める)	429
2	賛同・支持	41
3	中立 (議会での発言の自由など)	6
合計		476

※ 批判の声の内容には、「区・区長の見解を問う」(38件)、「パートナーシップ制度(条例を含む)について」(13件)、「区のイメージダウンにつながる」(13件)、「LGBT等の啓発促進」(12件)といった意見も含まれていた。

4 よりよい区政の実現につながった「区民の声」

「区民の声」をきっかけにして、区民目線を取り入れることで、区民サービスの改善が図られた事例の一部を紹介します。様々なご意見をいただく中で些細な改善であっても、大切な声として実現をめざしていきます。

※ 担当課名は令和2年度の組織名で記載しています。

(1) 産後の里帰りに伴う定期予防接種に費用助成しました（保健予防課）

【実現内容】

足立区では、里帰り出産に伴う23区外での定期予防接種に係る費用助成を行ってまいりました。新型コロナウイルスの感染拡大により、産後に自主避難している方から費用助成の要望が多く寄せられている状況でした。

この度のご意見も受けまして、今後は、産後の里帰りに伴う定期予防接種につきましても費用助成をすることといたしました。

【区民の声】

令和元年12月に第二子を出産して育休中です。

コロナウイルスで第一子の通う保育園よりお休みのお願いがあり、3月の初めに実家のある〇〇県に帰省しました。

予防接種と乳児健診までには戻る予定でしたが、外出自粛要請も出て帰れなくなりました。その旨区役所に問い合わせをしたところ、全て実費になると言われ3万円払って受けました。医師会からも予防接種を遅らせないようにと通達が出ているみたいですが、給料も減っている今、高額な予防接種代が苦しいです。そして、次回予防接種ももうすぐ打たなくてはなりません。このままでは総額5万円以上になりそうです。他の県では帰省先で打っても後日返金される場所もあるのに、子育てに力を入れている足立区がこのような対応で残念です。

コロナでどうしても帰れない状況の今、何か救済の策はないでしょうか。

(2) 出産された方に「新生児応援事業」を実施しました（保健予防課）

【実現内容】

新型コロナウイルス関連の給付金すべてに該当とならないのは、令和2年4月28日から5月10日に出産した産婦（児）です。

その時期に出産された方は、約150人いらっしゃいますが、育児パッケージの配付対象とすることができません。

そこで、足立区では、別事業の「新生児応援事業」として「こども商品券」（育児パッケージと同額の2万円分）の配付を行いました。

【区民の声】

新型コロナウイルス関連の臨時給付金について、不満がありご連絡しました。令和2年4月末に出産した者です。産まれた子は10万円給付の対象にもならず、区の子育て世帯特別給付金、育児パッケージの対象にもなりません。

同じ子育て世帯なのに、不公平だと感じています。令和2年4月28日～30日生まれの子育て世帯への支援があればいいと思います。ご検討頂ければ幸いです。よろしくお願い致します。

※ 育児パッケージとは、スマイルママ面接（妊婦面接）を受けた方に配付しているもの。
令和2年度途中からの新規事業のため、対象は令和2年5月11日現在、妊娠中の方

（3）区道歩道上のカラータイルブロックの陥没を速やかに補修しました（工事課）

【実現内容】

区民の声をいただき、その日の朝に委託作業班による現地確認を行いました。

その日のうちに、安全確保のため、カラーコーンで養生を行い、その後、陥没箇所を補修を完了しました。

陥没箇所の補修を完了したことを、速やかに申出者へ電話でご報告させていただきました。

【区民の声】

〇〇小学校前（南側）の区道を、毎日通勤で通っています。2日前の夜に通行した時点で、区道歩道上のカラータイルブロックが陥没しているのを見つけました。昨日は、わずかに陥没が大きくなっているように見えました。

本日は、さほど状況は変わっていません。区民等の歩行者が歩道で転倒する可能性があります。道路主管課にお取次ぎいただきまして、ご対応をお願いします。

（4）衣服交換の仕組みづくりに協力いただき実現しました（親子支援課）

【実現内容】

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、「サロン豆の木」は規模を縮小して開催していましたが、サロン開催会場で衣服の交換を行っていくのは難しい状況でした。

そこで、相談支援型「サロン豆の木」事業の受託事業者でフードバンクのパントリーをしているNPO法人に相談したところ、衣服交換の仕組みづくりに協力していただけたとのことでした。

よって今後は、無料の衣服交換の仲介をその事業者の独自事業として開催していただくことになりました。

【区民の声】

新型コロナウイルスの影響を家計に受け、成長の早い子どもの衣服の購入が難しくなっています。利用していたあだち再生館の「再生館ショップ」が閉鎖されてしまったので、「サロン豆の木」や「フードバンク」の日など、衣服交換できる仕組みを作ってください。

(5) 西新井本町二丁目児童遊園のベンチを交換しました（公園管理課）

【実現内容】

申出者の方に速やかに聞き取りを行いました。現在、砂場として活用されていないため、新たな遊具の設置を検討してまいります。

ご指摘いただきましたベンチにつきましても、劣化しているので木板を交換するようにしました。公園の草刈は定期的に行っており、直近の草刈予定日をご案内しご了解をいただきました。

【区民の声】

西新井本町二丁目児童遊園の砂場には雑草が生えています。誰も使っていないような状況です。

また、ベンチは木製で劣化していて、座る気がないので取り替えてください。

(6) 犬フンの放置に対する警告の看板等を設置しました（工事課）

【実現内容】

申出者の方に現地で立会っていただきながら、犬フンでお困りの場所を確認しました。

警告表示の内容や設置場所を協議の上、路面シール「犬フンは持ち帰ろう」と看板「犬のフンを持ち帰るのは飼い主の責任です」を設置させていただきました。

※ 後日、申出者から感謝の声あり。

【区民の声】

西新井六丁目付近、大師北参道から西のエリアの細い道路で犬の糞、尿の不始末が目立ちます。道路の中央に糞が放置されている所も多数あります。

条例に違反する行為だと思います。このまま放置するとますます汚くなると思います。ぜひ、警告表示などの設置をお願いします。

5 事務改善につながった「区民の声」

区民の皆様からお寄せいただいた「声」は、普段、職員が当たり前と信じて疑いもしていないことについて、多くの「気づき」を与えてくださいます。

区では、引き続き、区民の皆様からの「声」を真摯に受け止め、迅速・適切・丁寧に対応し区民の方々の目線や感覚で考え、皆様からの大切な「声」を区政に反映させていきます。

※ 担当課名は令和2年度の組織名で記載しています。

(1) 粗大ごみ受付センターのインターネット表示を改善しました（ごみ減量推進課）

【実現内容】

品目一覧の布団に関する項目が分かりづらく、申し訳ございませんでした。

おっしゃるとおり、現状掻い巻き、夏掛けの記述しかされておらず、敷布団、掛け布団、羽毛布団などの場合、布団の項目で出しているのか判断しかねる状態となっていました。

今後の対応として、品目名の布団の下に他の候補（敷布団、掛け布団、羽毛布団等）の品目名を追加しました。また、他の品目も必要に応じて追加、修正しました。

【区民の声】

粗大ごみ受付センターのインターネット申し込みサービスですが、わかりにくい箇所がありました。

「敷布団」を粗大ごみで出したかったのですが、寝具家具大カテゴリの下で、布団と検索したところ、「座布団」と「夏掛け布団」しか候補がでませんでした。

のちに電話で申し込んだ際、夏掛け布団と書いてあっても布団ならなんでも良いと教えていただきましたが、ウェブページからは判断しかねました。

「敷布団」のようなかさがあるごみは、電話申し込みで別料金で回収していただくしかないのかと受け取りました。

結局、ウェブページからは「敷布団」を申し込みできるのか判断に迷ったので電話受付で申し込みし直しました。せっかくウェブページがあるのにシステムがもったいないと思いました。

大カテゴリの下にごみ品目の細分化されたリスト追加するなど、システムの修正を希望いたします。

(2) 着手届に際して、実印から認印等の押印に変更しました（開発指導課）

【実現内容】

足立区〇〇丁目における開発工事の着手届に実印を求めた件ですが、従来からの慣習として区が開発許可申請者の意思確認と申請者が同一であることを確認する目的で、開発許可に係るすべての書類について、当初の開発許可申請書に押された印（実印）と同一のものを求めておりました。

今回のお声を受けまして、早速、東京都や他区の対応状況についての聞き取りを行うなど今後の対応を検討いたしました。

その結果、東京都の意見も踏まえ、令和2年12月7日以降から着手届等には法的根拠のない実印は求めず、認印等での押印に変更することとし、区のホームページでも広く周知を開始いたしました。

【区民の声】

私共は、開発許可の申請業務を行っており、今回は〇〇会社より開発許可申請について委任を受け、〇〇会社の代理人として業務をしております。

今回、足立区〇〇丁目にて開発行為許可を受け、12月1日に着手届を提出したところ、開発指導課より電話にて実印で押印していなければいけないと連絡がありました。

着手届に実印を求める法的根拠はありますか。

足立区としてどのように考えているか見解をお教えて頂きたい。

(3) 保育施設継続利用届をダウンロードできるように改善しました（子ども施設入園課）

【実現内容】

区民の声を受けて、速やかに、ホームページ上に「保育施設継続利用届」を掲載し、様式をダウンロードできるように改善いたしました。

【区民の声】

書き損じたり、なくした場合にわざわざ区役所に行かなくていいように「保育施設継続利用届」をwebからダウンロードできるようにしてほしい。また、来年も同じものを提出するので、PCで記入して保存しておきたい。

6 職員の接客に対する苦情やご意見

寄せられた苦情には、職員の言葉遣いや接客態度に対するご意見が含まれています。お客様の声を真摯に受け止め、区役所全体で接客力の向上に日々努めていきます。

<接客に関する苦情の分類 合計 64 件>

電話対応	件数	その他	件数
言葉遣い・態度	8	事務処理の遅れ等	0
説明不足・知識不足	4	身だしなみ	4
保留時間・転送	0	執務環境	1
窓口対応	件数	私語、飲食、喫煙等	11
言葉遣い・態度	19	公用車の運転	0
説明不足・知識不足	1	勤務時間外の言動	10
待ち時間等	3	その他	3

(1) 窓口での接客態度について

【区民の声】

申請の手続きに来ましたが、窓口の対応が悪く、不愉快な気持ちになりました。しばらくぶりに、このような対応をされました。

【対応内容】

新型コロナウイルスの感染予防として、現在、常時マスクを着用しており、声がこもりやすいことから、少し大きめのトーンでご案内していたため、不愉快に感じられたと考えます。

今回のご指摘を真摯に受け止めて、マスクを着用した窓口では、特に優しい目の表情や相槌を打ち、相手の話のリズムを合わせるなど、相手に気持ちが伝わるような接客に努めて参ります。

お客様側の受け取り方もそれぞれ違うことを職員全員が再認識し、接客の基本である「笑顔、挨拶、言葉遣い」の意識を忘れることなく取り組んでいきます。

また、職員のマスク着用に関し、「聞き取りづらい時はお申出ください。」などの案内表示も合わせて行いました。

【区民の声】

〇〇課（所）に行ったが職員を呼んでも来ないし、やる気が感じられなくとも不快だった。

別の〇〇課（所）に行き手続きをしました。こちらはとても対応が丁寧だったのでこの差はいったい何だと思いました。どこでもこのような丁寧な対応をして

いただきたく意見しました。

【対応内容】

窓口業務における職員の接客態度につきまして、大変ご不快な思いをさせてしまいお詫び申し上げます。

今後は、窓口常に職員を配置し、お客様をお待たせすることのないよう体制を組んでまいります。

また、接客態度につきましても、親切、丁寧な対応を心がけ、お客様にご不快な思いをさせることのないよう職員を指導してまいります。

(2) 職員の電話対応について

【区民の声】

本日、13時前に〇〇事務所へ電話をしたら〇〇という男性職員が電話に出た。質問を投げかけたところ、回答する際に「だから」という言い方をされて、大変不快だった。言葉遣いがダメなので、満足感がなかった。

【対応内容】

対応した職員から事情を聴取したのち、申出者に謝罪いたしました。

職場内でも今回の事案を参考にしながら、今まで以上に区民の方々の気持ちに寄り添って、誤解のない丁寧な対応を心掛けるよう周知徹底いたしました。

(3) 職員の通勤時のマナーについて

【区民の声】

日頃から足立区役所の職員の通勤、帰宅時に通行の歩行のマナーがなっていない人達が多いです。

今し方、私が区役所職員であろう女の人とすれ違った際、避ける事もせずぶつかってきました。私は荷物も持っていたのでその荷物も落としそうになりました。

職員の人なのか、派遣の人なのかわかりませんが通勤、帰宅時の通行マナーはちゃんとして欲しいです。

ただでさえ、区役所から梅島駅に行く道が役所から出てくる人達、役所に入っていく人達の人数が凄くて車の人も他の通行人も迷惑しています。

【対応内容】

今回の声を受け職員の通行マナーについて、電子掲示板などを活用して委託社員や派遣社員も含め全職員に周知徹底をいたしました。

【区民の声】

○月○日の17時過ぎに都バスを利用しました。

途中、足立区役所から仕事を終えたと思わしきスーツの人達が乗ってきました。

乗ったそばから混んでいる車内で何組かの人達がずっと普通におしゃべりをしていました。

都バスでは「マスクをして会話は控えてください」と放送しているにも関わらず、その何組かの人達はずっと喋り続け、終点の北千住駅に降りるまで話していました。

役所の職員か、そうでないかはわかりませんが、せめて区役所職員のみなさんには、わざわざ放送で流していることくらい守っていただきたいと思います。

【対応内容】

新型コロナウイルス感染症の感染状況は、依然として予断を許さない状況です。

職員は、公共交通機関内では、会話を控えるなど、率先してコロナ禍におけるマナーを遵守し、区民の信頼を損なわないよう注意願います。

※ 掲示板及び庶務担当課長会を通じて周知いたしました。

7 お寄せいただいた感謝の声

区民の声では、要望・意見、苦情等のほか、区の事業や職員の対応についての感謝をお寄せいただいています。区民の声にお寄せいただいた「感謝の声」の一部をご紹介します。

- ※ 「感謝の声」は、原文に近い形で掲載しております。
- ※ 担当課名は令和2年度の組織名で記載しています。

(1) 新型コロナウイルス感染対策としての自宅療養セットの配付（複数あり） （データヘルス推進課、配布に携わった都市整備部他）

自宅療養セットのお届けを足立区で実施していただいていると聞き、区民として大変嬉しく、誇らしく思いました。区民に寄り添っていただいているのがわかります。

- ※ 自宅療養セットとは、新型コロナウイルスに感染された方のうち、事情により自宅で療養せざるを得ない方に対して、無料で配送する食料品や日用品などのセットです。令和2年4月から令和3年1月まで、区が物品を調達して配送していましたが、現在は東京都が実施しています。

(2) 新型コロナウイルス感染に伴う妊婦用マスクの配付（複数あり）（保健予防課）

令和2年5月出産の妊婦です。マスク受け取りました。この度は心優しい対応に感謝いたします。マスクが少ない中、大変助かります。

区長さん、皆様もお体に気をつけてお過ごしください。お礼を伝えたくこちらにさせていただきました。ありがとうございます。

- ※ 妊婦用マスクとは、新型コロナウイルス感染症対策として、妊娠届出をした方に配付したものの。厚生労働省の毎月2枚の布マスク配付に先行し、区備蓄の不織布マスク30枚を配付

(3) 特別定額給付金の支給時期について（複数あり）（特別定額給付金担当課）

特別定額給付金について、このような時期の中で日程の前倒しをして頂きありがとうございます。

職員の方々には苦勞を押し付けるような形になり大変心苦しいのですが、日程の前倒しによって当面の道筋が見えてきました。

- 是非気持ちを届けたく、送らせて頂きました。
- 今後とも宜しくお願い致します。

(4) 河川敷で捕獲された鹿を救ってくれて感謝します（51件あり）（危機管理課）

ア 野生動物は野生に帰るのが一番と重々知りながらも、それもしたくてもできないルールの中で、皆様にはこの度は最善のご尽力をいただいたことと深く感謝申し上げます。

げます。本当にどうもありがとうございました。

鹿が現れる自然も豊かな足立区、そして「市原ぞうの国」には今後ぜひ足を運んでみたいと思いました。

イ 鹿が「市原ぞうの国」で大切に飼養されることをNHKニュースで知り、深く安堵いたしました。

ウ 毎日、心配で、心配で涙していました。足立区の職員さんが、引き取り先を探して下さっていたとは。鹿の尊い命をつないで下さりありがとうございました。

(5) パートナーシップ制度の早期実現について（区民参画推進課）

パートナーシップ証明制度、応援します！

足立区在住のLGBT当事者です。2021年以降の足立区のパートナーシップ証明制度、家族全員で心から応援しております。

「先日炎上事件もあったことだし、足立区がパートナーシップ制度を導入するなんて夢のまた夢だろうね…」なんてよく身内と話していたのですが、まさか先日の件からこんなにもスピーディーに制度導入をご決断されるなんて…

今回の決定に携わっている足立区職員の皆さま、とても素晴らしくカッコいいなと感じました。

少しずつ順調に計画を進めることはできても、「炎上後、すぐに謝罪・方向転換して真剣に向き合い、即座に制度導入を進める」なんてなかなかできることではないと思います。

そういった意味では、国内初のスピードなのではないでしょうか（笑）

様々なネットニュースなどでも好意的に取り上げられていましたよ！

現在、足立区で同性パートナーと暮らしているのですが、制度を利用させていただくかどうかはまたさておき、当分足立区で暮らし続けていきたいと思います。

未来のことやヒトの幸せについて真剣に取り組まれている、素敵な地域ですね。

制度開始直後は、なかなか否定的な意見や心ない意見も集まるかもしれません。

しかし、何しろ新しいことを始める時、そういった壁はつきものだと思います。

どうか偏見や差別の声には負けず、マジョリティ・マイノリティどちらも全員が幸せに暮らせる地域づくりを進めてください。

この度の区の行動を称賛・応援している人間は沢山います。そして私個人も、一足立区民として、皆さまを応援しております。

皆さまに、幸せが多く訪れることを祈っております。

(6) 区職員が梅島駅前で歩けない高齢者を介抱していました**(公園管理課・みどり推進課・人事課)**

先程、買い物帰りに梅島駅前で男性の若者2人がまともに歩けない高齢者の方を介抱していました(1人は公園の管理をしていると話していた)。

新型コロナウイルスが流行っている中、移ってしまう危険があるのに肩を貸してあげたり、タクシーを呼んで代金を払っていました。

今のご時世、人との近接を拒む人が多いのに、嫌な顔をせずに助けてあげていて、足立区の職員を誇らしく思うとともに、足立区に住んでいて本当に良かったです。

私は、おふたりに声をかけることは出来なかったのですが、代わりに直接お礼を伝えていたきたいです。

これからも足立区の未来を託せるような優しい若者を育ててください。

※ 声を受けて以下の点が判明した。

- 公園管理課とみどり推進課の二名であることがわかった。
- 二名に当時の状況を以下のとおり聞きとった。
 - ・ 令和3年2月5日(金)午後7時頃、区役所から梅島駅まで歩行中、梅島東公園前の歩道上で、60歳代くらいの男性が、よたよたと歩いており、歩くたびに転んで、鼻に傷ができているのを見かけた。
 - ・ これでは危険と思い、自宅(関原三丁目)まで送ると申し出たところ、大丈夫と言われたが、心配だったので、梅島駅まで二人で肩を貸し、梅島駅前でタクシーを拾い、タクシー料金をふたりに出し合ってタクシーに乗せて見送った。
 - ・ タクシーを待つ間、寒かったので、ペットボトルの温かいお茶を購入。その男性に差し上げて、暖を取っていただいていた。

第3章 集団広聴

1 区政を語り合う会

「区政を語り合う会」は、様々なテーマを設定して、その分野で活躍している区民の皆様から区長が直接お話を伺い、ともに考え、意見を交わし、区政の運営に役立てることを目的とした会です。参加者からいただいたご意見やご要望、ご質問は、区長および区側の出席者がその場で直接お答えするほか、即答できない専門的な事項については、後日あらためて担当課から回答します。

2 令和2年度実施テーマ

(1) 成人の日の集い実行委員と語り合う

3 各テーマの実施概要

(1) 成人の日の集い実行委員と語り合う

[実施年月日] 令和2年8月31日(月)

[会場] 足立区役所

[参加者] 成人の日の集い実行委員 10名

[区側出席者] 区長、政策経営部長、子ども家庭部長、報道広報課長、協働・協創推進担当課長、シティプロモーション課長、青少年課長、区民の声相談課長、関係職員

懇談内容の要旨

【区職員】

本日は、成人の日の集い実行委員として活躍されている皆様へ、実行委員としての活動や、どんな成人式にしたいかなどをお伺いしたいと思います。

【実行委員】

「足立区に生まれてきて良かった」と思えるような集いにしたいです。思い出を振り返り、笑顔で終われる楽しい成人式になるようにしたいです。

【実行委員】

成人式は、大人としての節目として自覚する日にして、なおかつ楽しい日にしたいと思います。

【実行委員】

今年の成人式は、私たちの代にしかできないようなオリジナリティーを持った成人式にしたいと思っています。思い出を語り合い、一人でも多くの新成人の記憶に残る日にしたいです。

【区長】

具体的な内容についてはどうですか。

【区職員】

現在の状況ですが、まずテーマを決め、アトラクションや記念誌の内容などについて、検討を進めていただいているところです。

[区長]

ご承知のとおり、今回は通常と違って二回に分けるということ、会場の三密を避けて、かつ時間も一定程度短縮をせざるを得ない中で開催します。逆に今までできなかった形のリモートだとか、ご自宅や視聴している場所から会場の様子を見て、行かなくても一体感が持てるような、今年ならではの工夫をしていく必要があると思います。どうやって今年のハンデキャップをメリットに変えていくかは、まさに皆さん方の腕の見せどころだと思います。

[実行委員]

リモートを活かして、その年代が深く関わった小学校とか、中学校とかの教員の方にコメントをいただければと思います。

[区長]

それは前もって撮っておいたものを当日流してもらうのですか。

[実行委員]

ビデオレターならいつでもできることだと思うので、Zoomなどを利用して、コメントをリアルタイムでもらったりできれば盛り上がるなと思います。

[区長]

それは、非常に面白いアイデアだと思います。

[実行委員]

また、会場に来られない方もいると思うので、最寄り駅からYouTubeの様に、武道館までの道のりを「今〇〇に着きました」と実況中継しながら、武道館の中へ入っていくのを配信できれば、来ない人も参加したように感じられるのかなと思います。

[区長]

中継は、実行委員の皆さんがなさるということですね。

[実行委員]

前回の会議で、式に2回とも実行委員が参加するか、しないかというのを話し合っています。今のリモートの活用に絡めて考えると、学区域ではない回で、中継担当にまわったり、リモートのMCに入るとか運営に携わるのもいいと思います。

[区長]

本当にそうですね。司会は会場にいらっしゃる学区域の方がなさったほうが、会場の皆さん方とシンパシーが感じられると思います。二回開催だと委員として違う体験ができるから、二度おいしいかも知れませんね。

[実行委員]

今回コロナの影響で会場に来たくない人もいて、そういう人たちに動画を配信するのもいいかなと思います。その時に、ニコニコ動画みたいに、会場にコメントが流れるというのを導入したら、一体感が出るのではないかと思います。

[区長]

画面の下に文字がこう出る……

[実行委員]

会場が盛り上がっている様子が伝わるし、家にいながらも参加しているように感じられるから、コメントが流れるのを是非やりたいです。

[実行委員]

催し物をやる際に、オンラインだと迫力が出ないと思うので、今年はデジタル技術とパフォーマンスを融合させたデジタルパフォーマンスの集団に依頼をしたいと考えています。

[実行委員]

今まではステージ上を見るだけでしたが、例えば配信するのであれば、映像をいくつか交えてやらないと難しいかなと思うので、どのようにできるか考えたほうがいいですね。

[区長]

夢は広がりますね。今不安なことや、これはここで聞いておかないと心配みたいなことはないですか。

[実行委員]

成人式を2回に分けたときに、会場内である程度距離がとれるのかが少し気になっています。

[区職員]

通常の実施ですと、どうしても密になってしまうということで、1階は1.5メートルの間隔を空ける形で計算をしたところ、2回開催すれば大丈夫というところでした。

[区職員]

成人式の出席について、今回は一度登録していただく予定でおります。先日アンケートをとり、会場に来るのが少し怖いという方も一定程度いらっしゃることがわかりました。オンライン開催をリモートとあわせてやっていけば、たくさんの方に参加していただけるのではないかと考えています。

[区長]

受付時のコロナウイルス感染症の対策はどうなっていますか？

[区職員]

受付では十分距離をとったり、サーモグラフィーを設置したり、その辺はしっかりと対策をしたうえで、会場に入ってもらいたいと考えています。

[区職員]

抽選については会場に来られない方も楽しめるように、委員会で考えていただいていますので、会場でも1回だけやるのか、その辺はまたご相談かなと思っています。

[区長]

次に、皆さんはなぜ成人の日の集い実行委員に立候補されたのか、動機を教えてくださいませんか。

[実行委員]

私は、実行委員募集のお知らせが届いた際、以前知り合いの先輩方がインスタグラムのストーリーズで配信しているのを見て、楽しそうだなと思い参加しました。

[実行委員]

私は、こちらにいる委員の一人からお誘いを受け、このように大きなイベントで運営や企画に携われる機会も少ないし、すごく興味があったので、いい機会だなと思いました。

[実行委員]

僕は父親の勧めです。小中高ずっと足立区で過ごしてきたので、恩返しではないけれどもやりたいと思いました。

[実行委員]

私も小学校から高校まで足立区なので、ずっとこれまでお世話になっているので、恩返しをしたいなと思いました。

[区長]

ありがとうございます。恩返し、よろしくお願いします。

[実行委員]

私は高校3年生のとき、北千住駅に実行委員結集という成人式のポスターが貼ってあるのを見ました。その時母親が「区の成人式は実行委員が運営しているからやったらどう？」と言われたのを覚えていて、通知がきてすぐに申し込みました。

[区長]

委員になる動機を語っていただきありがとうございました。私が次にお目にかかるのは成人式当日になると思います。ぜひ今回ならではのメリットを活かした、心に残る会になるよう知恵を出し合って成功させてください。

～成人の日の集い実行委員と語り合う～で実現したこと

令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、例年とは異なり、地域別に午前・午後の2回開催（オンライン配信あり）を予定していました。

しかし、感染状況の急速な悪化に伴い、直前にオンライン開催のみに変更となったため、大部分で予定していた内容を変更することとなりました。

1 実現したこと

- (1) 希望された方に対する記念品の送付と抽選会への参加
あらかじめ区ホームページに応募された方へ、記念品を送付し、後日抽選会を行いました。

2 予定どおりの開催（午前・午後2回開催）であれば実現したこと

- (1) 2回開催のため、実行委員は参加する回を分けていましたが、参加しない回の方でも、裏方として携わっていただく予定でした。
- (2) 武道館敷地内で、参加者へのインタビュー中継を企画していました。

3 実現できなかったこと

- (1) オンライン配信でのコメント機能については、不適切なコメントなどへの対応が難しいため、実現できませんでした。
- (2) アトラクション候補として挙げた団体へ実際にオファーをしましたが、予算面の折り合いがつかず、実現できませんでした。

4 過去10年の区政を語り合う会（開催結果）

開催年度	回	テ ー マ	参加人数
平成22年度	1	成人の日の集い実行委員と語り合う	10
	2	中学生消防隊と語り合う	12
	3	防災ボランティアと語り合う	17
平成23年度	1	成人の日の集い実行委員と語り合う	8
	2	区政モニターと接客について語り合う	8
	3	応急危険度判定員と語り合う	7
平成24年度	1	大学生と語り合う	8
	2	成人の日の集い実行委員と語り合う	8
平成25年度	1	成人の日の集い実行委員と語り合う	14
	2	楽学の会のメンバーと語り合う	8
平成26年度	1	成人の日の集い実行委員と語り合う	6
	2	インキュベーションについて語り合う ～本気なら夢は形になる～	10
	3	地域の防災活動について語り合う ～がんばってます！女性消防団～	9
平成27年度	1	社会貢献型後見人と語り合う	8
	2	成人の日の集い実行委員と語り合う	6
	3	東京青年会議所足立区委員と語り合う	11
	4	子育てサロン運営者と語り合う	8
	5	子育てパパと語り合う	4
平成28年度	1	足立区基本構想審議会公募委員と語り合う	7
	2	芸術文化振興の役割を担う民間施設運営者等と語り合う	5
	3	成人の日の集い実行委員と語り合う	7
	4	新しく住み始めた方と語り合う	6
平成29年度	1	若手ものづくり経営者と語り合う	5
	2	成人の日の集い実行委員と語り合う	8
	3	図書館ティーンズボランティアと語り合う	13
	4	町会・自治会について語り合う	7
平成30年度	1	ペアレント・メンターと語り合う	7
	2	成人の日の集い実行委員と語り合う	7
	3	子育て世代と語り合う	6
	4	女性起業家と語り合う	6
	5	ワークライフバランス認定企業と語り合う	5
令和元年度	1	ママ活動支援について語り合う	6
	2	成人の日の集い実行委員と語り合う	10
	3	「パラスポーツで共生社会を目指す」について語り合う	8
	4	「足立区を選び事業を始めた経営者」と語り合う	7

第4章 調査広聴

1 世論調査

「足立区政に関する世論調査」は、「区民が何を考え、施策に何を期待しているのか」という潜在する区民の意見や意向を調査し、量的に把握しようとするものです。

調査は、昭和47年から毎年1回実施しており、その目的は以下のとおりです。

- ・ 区政に対する区民の期待や要望・意見などを行政にフィードバックする。
- ・ 条例や計画立案の参考とする。
- ・ 区民の生活実態・意識などを把握し、行政運営の方向や課題を探る。

なお、調査内容・結果をまとめた報告書は、区内各図書館や区政資料室で閲覧できるほか、区のホームページでもご覧いただけます。

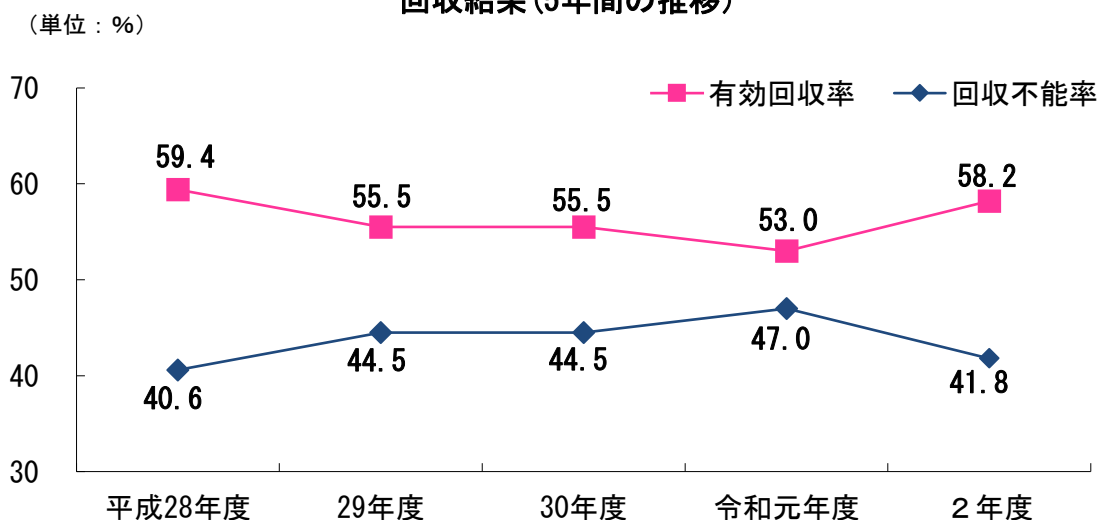
2 第49回世論調査の結果

(1) 調査の概要

ア 調査期間	令和2年8月19日（水）～9月11日（金）
イ 調査地域	足立区全域
ウ 調査方法	郵送配布・郵送回収法
エ 調査対象	足立区在住の満20歳以上の個人
オ 対象数	3,000サンプル
カ 対象者の抽出	
(ア) 抽出台帳	足立区住民基本台帳
(イ) 抽出方法	単純無作為抽出法
キ	
(ア) 回収数	1,746票（前年度 1,590票）
(イ) 有効回収率	58.2%（前年度 53.0%）

※ 有効回収率が昨年度に比べて5%以上増加しました。新型コロナウイルス感染症拡大によるステイホーム期間に、世論調査を実施したことが影響していると考えられます。

回収結果(5年間の推移)



(2) 調査の内容

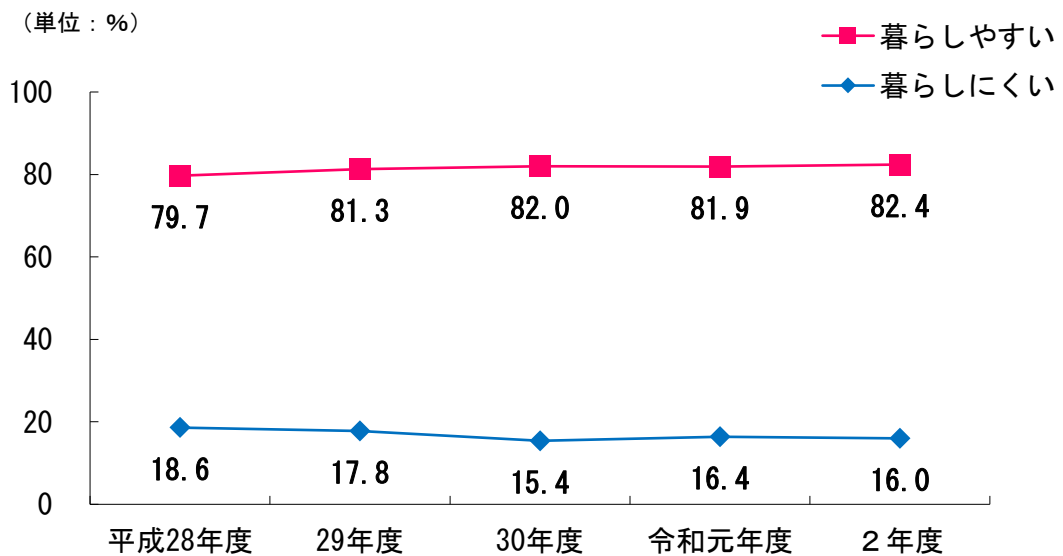
- ア 定住性
- イ 大震災などの災害への備え
- ウ 洪水対策
- エ 区の情報発信のあり方
- オ 健康
- カ スポーツ・読書
- キ ビューティフル・ウィンドウズ運動
- ク 環境・地域活動
- ケ 「孤立ゼロプロジェクト」など
- コ 協働・協創
- サ 区の取り組み

(3) 調査結果のあらまし

ア 地域の暮らしやすさ

【暮らしやすい】は4年連続で8割を超えています。

地域の暮らしやすさ（5年間の推移）

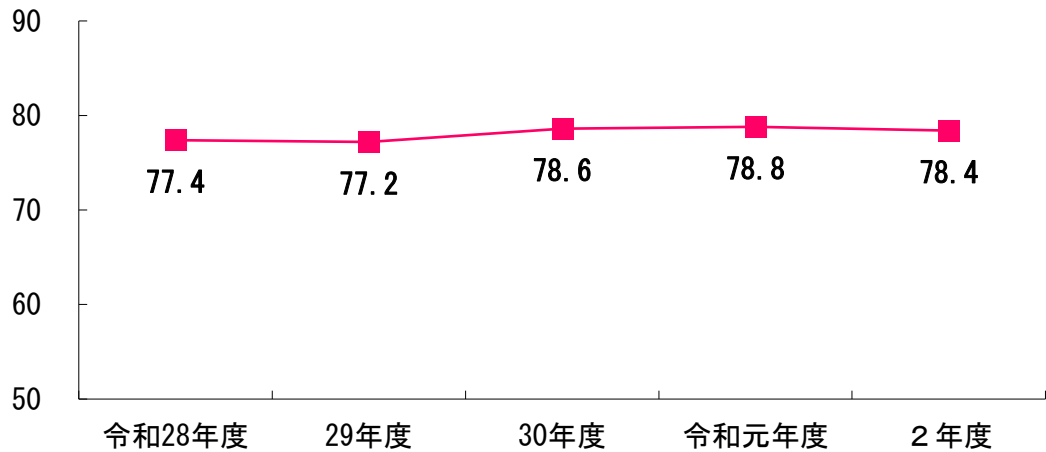


イ 定住意向

【定住意向】をもっている人は、8割近くとなっています。

定住意向（5年間の推移）

（単位：％）

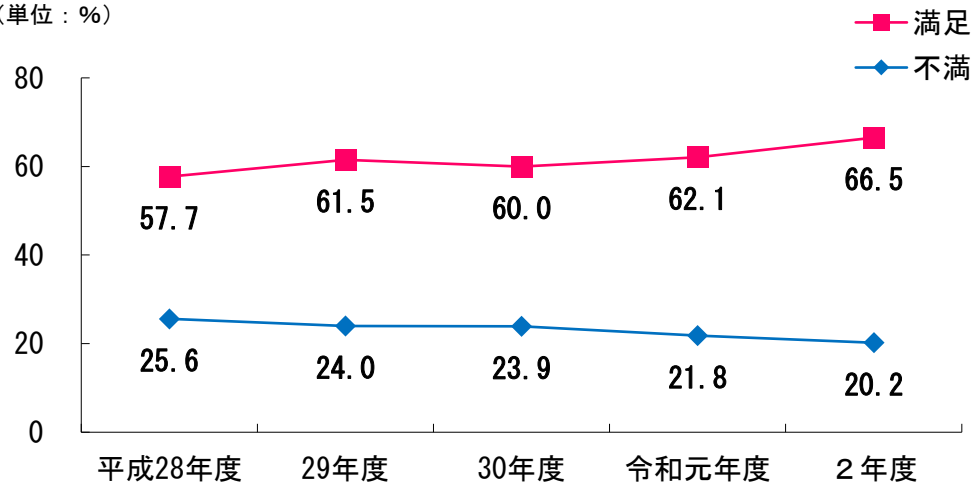


ウ 区政に対する満足度

【満足】は6割半ばを超え、【不満】約2割を大きく上回っています。

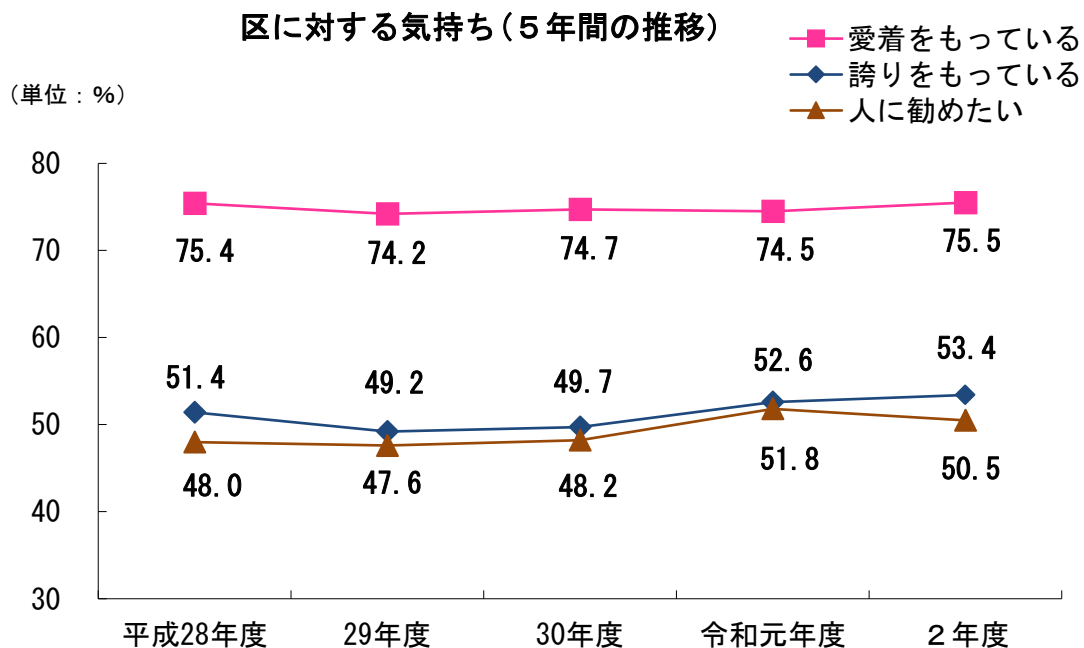
区政に対する満足度（5年間の推移）

（単位：％）



エ 区に対する気持ち

【愛着をもっている】が7割、【誇りをもっている】【人に勧めたい】が5割を超えています。

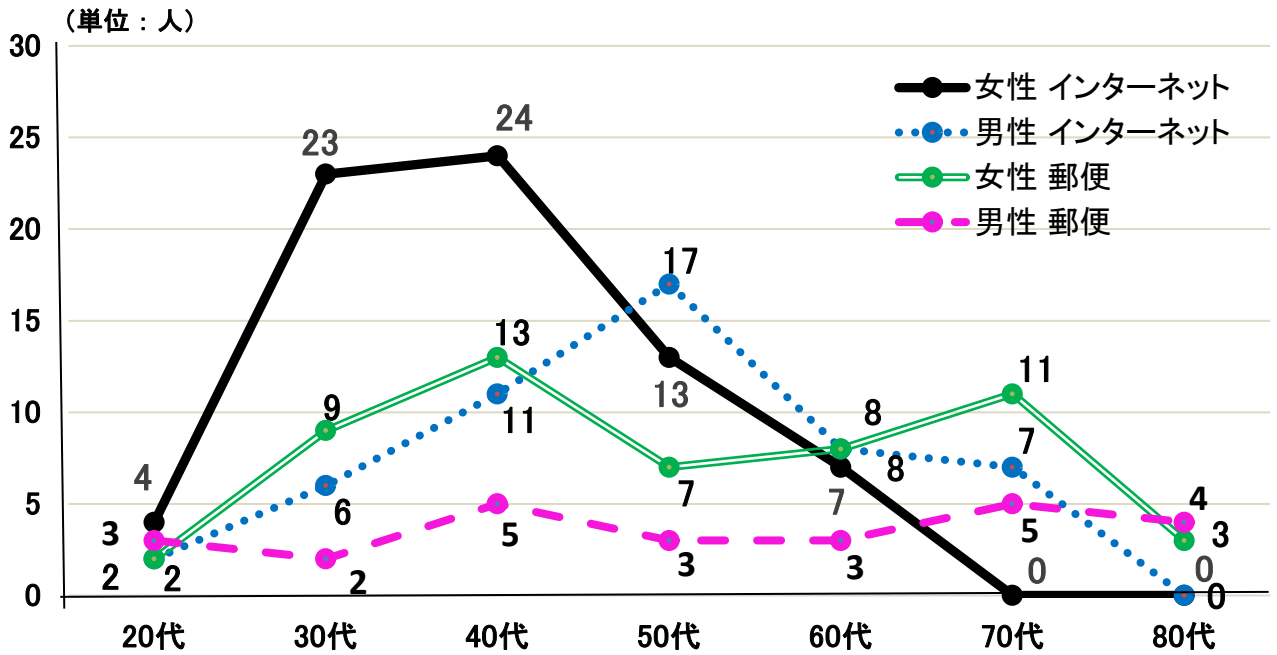


3 区政モニター制度

区政モニターの皆さんから区政に関するアンケートを通じて、ご意見やご要望をお聞きし、区政運営の参考とするための制度です。

区政モニターは、定数200名、任期1年の公募制で、年代・性別・地域などを考慮し、委嘱しています。

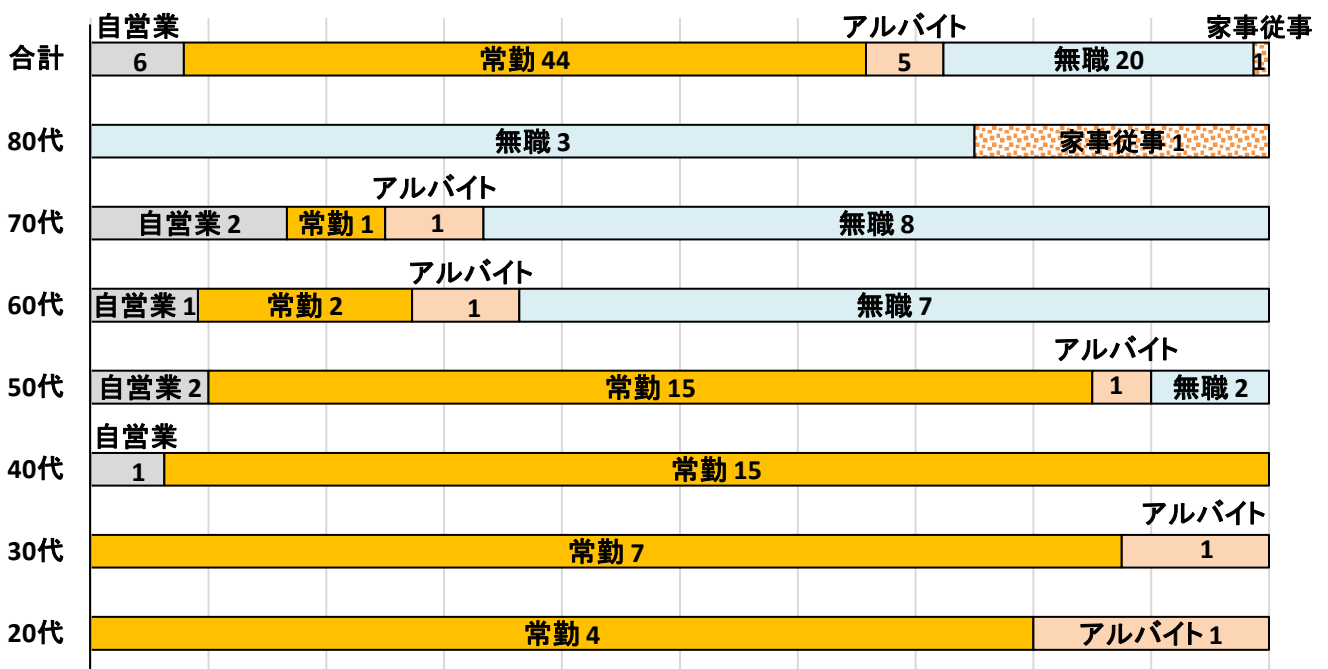
(1) 区政モニター 年代別・性別・回答方法別構成 (R3.2.1 現在)

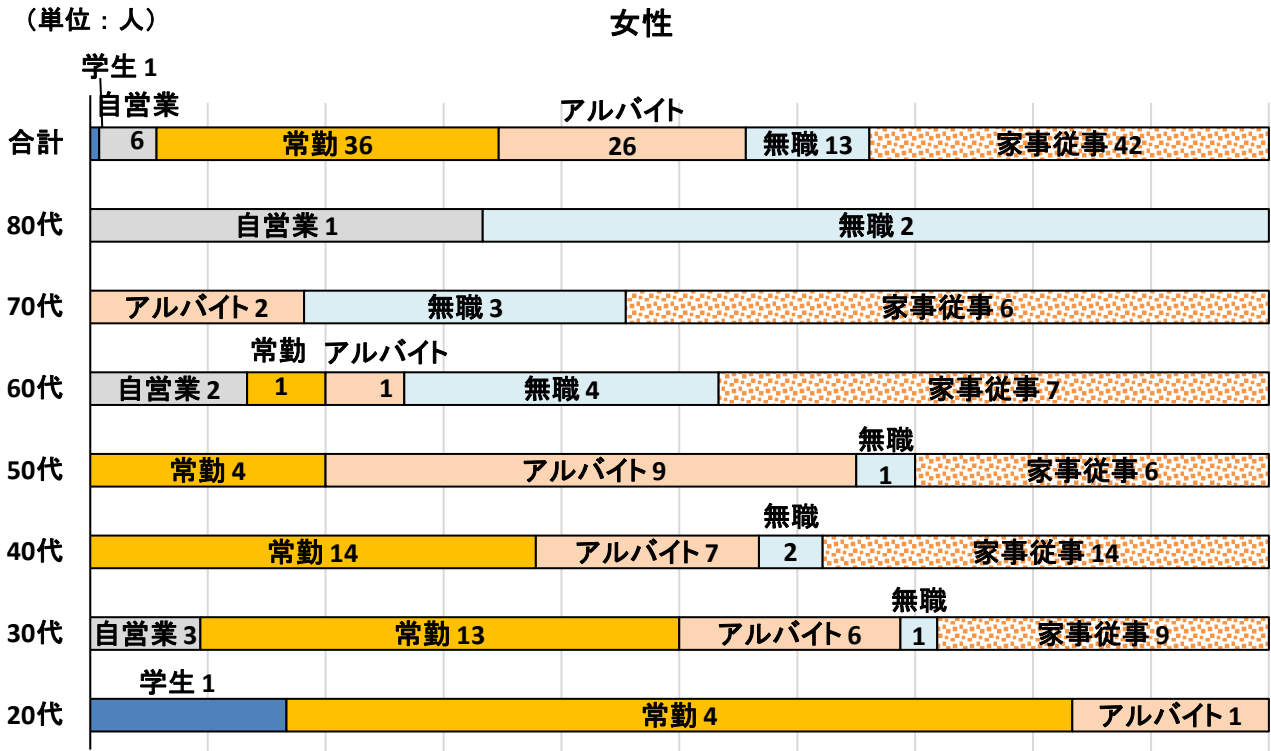


(2) 区政モニター 年代別・性別・職業別構成 (R3.2.1 現在)

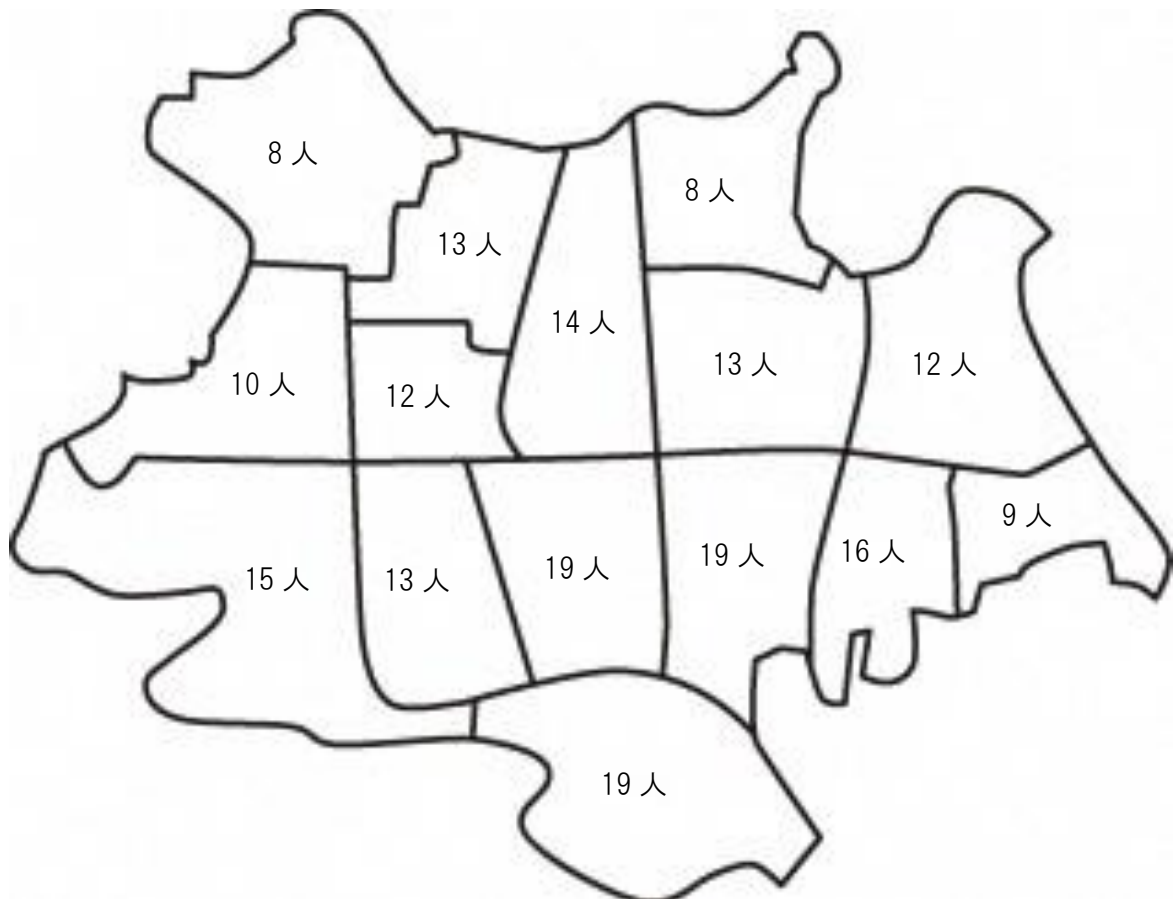
男性

(単位：人)





(3) 区政モニター 地域別構成 (R3.2.1 現在)



4 区政モニターアンケートの結果

令和2年度は、以下のテーマのアンケート調査を行いました。

テーマ	調査期間	送付数	回収数 回収率
自転車の安全利用について	2月1日～ 2月25日	200人	192人 96.0%

なお、今回の調査結果に基づき、小・中学校や街頭での「ながらスマホの禁止」の啓発活動や、「自転車保険の加入」が金融機関の窓口やインターネットで行えることの周知を引き続き実施することとしました。

(1) 自転車の利用について

ア 自転車の利用頻度

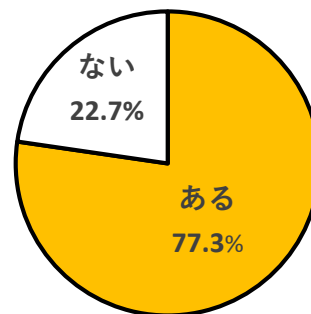
- ・「毎日、利用する」17.7%
- ・「週に4日から6日、利用する」23.4%
- ・「週に2日から3日、利用する」21.9%
- ・「週に1日、利用する」10.4%
- ・「利用しない（週に1日未満や持っていないを含む）」26.6%
- ・※【週に1日以上利用する】73.4%

イ 自転車の主な利用目的

- ・「買い物のため」48.9%
- ・「通勤のため」20.6%

ウ 自転車利用時の困りごとや不満の有無

- ・「ある」77.3%
- ・「ない」22.7%



エ 自転車利用時の困りごとや不満

- ・「ルール違反の自転車利用者にヒヤリとしたこと」67.9%
- ・「道路が狭いこと」59.6%
- ・「ルール違反の歩行者にヒヤリとしたこと」45.0%

(2) 自転車の走りやすさについて

ア 「自転車の走りやすさ」について求めることの有無

- ・「あ る」 88.0%
- ・「な い」 12.0%

イ 「自転車の走りやすさ」を向上させるために必要なこと

- ・「歩行者や車などと区別された自転車専用通行帯の整備」 78.7%
- ・「自転車側が交通ルールやマナーを守る」 73.4%
- ・「歩行者側も交通ルールやマナーを守る」 56.8%
- ・「狭い道路の幅を広くする」 56.2%

(3) 放置自転車について

ア 区が行う「放置自転車対策」の認知状況

- ・「知っている」 74.5%
- ・「知らない」 25.5%

イ 駐輪場以外の場所に駐輪（放置）した経験の有無

- ・「あ る」 33.3%
- ・「な い」 65.1%

ウ 駐輪場以外の場所に駐輪（放置）した理由

- ・「近くに駐輪場がないから」 75.0%
- ・「短時間の駐輪だから」 71.9%
- ・「時間がないから」 18.8%

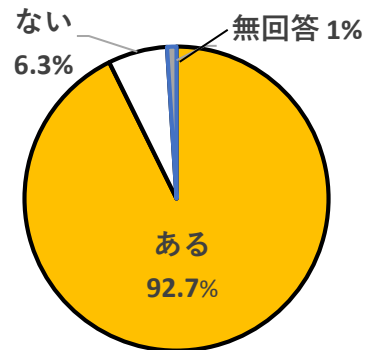
エ 効果的だと考える放置自転車対策

- ・「自転車利用の多い商業施設などに十分な駐輪場を準備するよう行政指導する」 63.0%
- ・「駐輪場を増設する」 62.5%
- ・「自転車放置禁止区域がわかるような路面表示や標識を設置、規制を徹底する」 40.6%

(4) 自転車利用者のマナーなどについて

ア 自転車利用者のマナーなどについての不満の有無

- ・「ある」92.7%
- ・「ない」6.3%



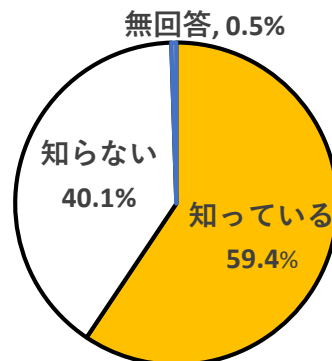
イ 自転車利用者のマナーなどで不満に思うこと

- ・「スマートフォンを使用しながら、自転車を走らせていること」76.4%
- ・「左側通行や一時停止などの交通ルールを守らないこと」68.0%
- ・「複数台の自転車が、横一列で走行していること」60.7%

(5) ながらスマホについて

ア 「ながらスマホ条例」の認知状況

- ・「知っている」59.4%
- ・「知らない」40.1%



イ 「ながらスマホ条例」の必要性について

- ・「必要だと思う」79.8%
- ・「必要とは思わない」2.6%
- ・「条例の内容が不明なため、必要かどうか分からない」8.8%

(6) 自転車保険について

ア 自転車保険の義務化についての認知状況

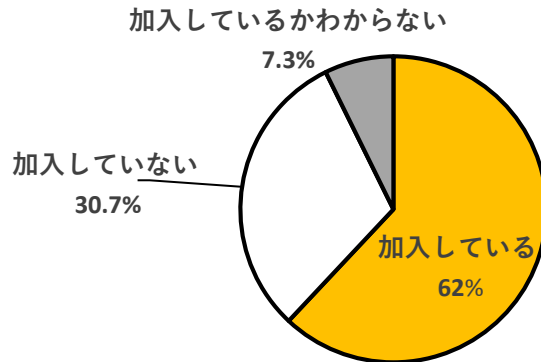
- ・「知っている」89.1%
- ・「知らない」10.9%

イ 自転車保険の義務化を知ったきっかけ

- ・「あだち広報」45.6%
- ・「ポスター、チラシ」29.2%
- ・「人から聞いた」19.3%

ウ 自転車保険の加入状況

- ・「加入している」62.0%
- ・「加入していない」30.7%
- ・「加入しているかわからない」7.3%



エ 自転車保険に加入していない主な理由

- ・「自転車を利用しないから」39.0%
- ・「その他」25.4%
- ・「どこで手続きしたらいいか、わからないから」11.9%

(7) 区民交通傷害保険について

ア 区民交通傷害保険の認知状況

- ・「知っている」22.4%
- ・「知らない」77.6%

イ 区民交通傷害保険を知ったきっかけ

- ・「あだち広報」62.8%
- ・「区が配布した資料」20.9%
- ・「区のホームページ」18.6%
- ・「ポスター、チラシ」18.6%

ウ 区民交通傷害保険についての不満の有無

- ・「ある」30.2%
- ・「ない」67.4%

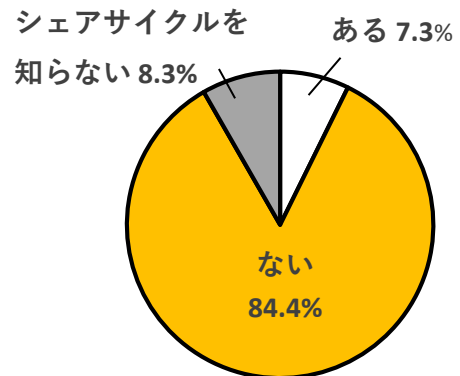
エ 区民交通傷害保険について不満に思うこと

- ・「保険料が高いこと」38.5%
- ・「手続きの方法がわかりにくいこと」30.8%
- ・「手続きをする申請期間が短いこと」30.8%

(8) シェアサイクルの利用について

ア シェアサイクルの利用経験

- ・「ある」7.3%
- ・「ない」84.4%
- ・「シェアサイクルを知らない」8.3%



イ シェアサイクルを利用した目的

- ・「趣味のため」57.1%
- ・「買い物のため」28.6%

ウ シェアサイクルを利用した感想

- ・「利用手続きが簡単だった」78.6%
- ・「電動アシスト自転車が快適だった」64.3%
- ・「利用料金が安かった」42.9%
- ※【ポジティブ寄り感想あり（計）】92.9%
- ※【ネガティブ寄り感想あり（計）】57.1%

エ シェアサイクルを利用したことがない理由

- ・「自分や家族の自転車があって、必要性がないから」71.0%
- ・「自転車を借りられるサイクルポートが少ないから」29.6%
- ・「手続きの方法がわからないから」26.5%

(9) 自転車のカギかけ義務化について

ア 「カギかけ義務化条例」の認知状況

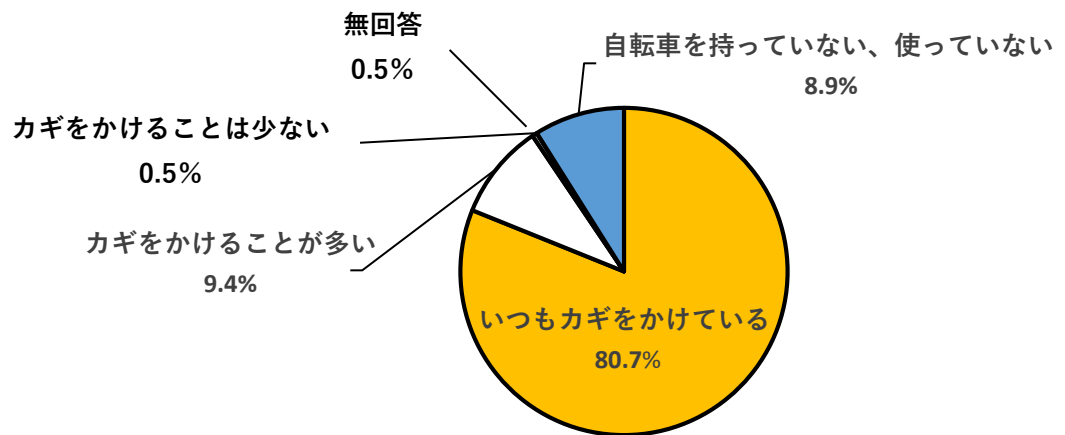
- ・「知っている」55.2%
- ・「知らない」44.3%

イ 自転車の盗難被害経験の有無

- ・「ある」37.5%
- ・「ない」62.0%

ウ 自転車から離れる際のカギかけ状況

- ・「いつもカギをかけている」80.7%
- ・「カギをかけることが多い（時々カギをかけ忘れることがあるを含む）」※①9.4%
- ・「カギをかけることは少ない」※②0.5%
- ※ ①+②【カギをかけないことがある】9.9%
- ・「自転車を持っていない、使っていない」8.9%



エ 自転車にカギをかけない理由

- ・「盗まれるとは思っていないから」42.1%
- ・「面倒だから」31.6%
- ・「短時間の駐輪だから」31.6%

オ 自転車にカギをかけない場所

- ・「自宅」57.9%
- ・「商業施設の駐輪場」31.6%
- ・「駅の駐輪場」21.1%

カ 効果的だと考える自転車の盗難防止対策

- ・「いつでもどこでも必ずカギかけ」87.5%
- ・「防犯登録」55.2%
- ・「防犯カメラの設置」52.1%
- ・「自転車盗難行為の罰則強化」51.6%

5 各種区民アンケート

区では、世論調査や区政モニターアンケートの他に、さまざまな部署が担当の事業に関するアンケート調査を実施しています。以下は、令和2年度に実施した、対象者500人以上のアンケートです。

(1) 生活習慣、生活実態に関するもの

1	足立区緊急経済アンケート	P43
2	おうちDEいい歯☆スマイルキャンペーン	P43

(2) 特定の事業に関するもの

ア 事業・サービスのあり方に関するもの

3	令和2年度来庁者アンケート	P44
4	子育てサロン利用者アンケート	P44
5	ながら見守りに関するアンケート（開始時）	P45

イ 各種イベント参加者の感想

6	令和3年度中学校使用教科書 展示会アンケート	P45
---	------------------------	-----

(3) 特定の地域に関するもの

ア 防災に関するもの

7	小台・宮城地区防災意識に関するアンケート調査	P46
---	------------------------	-----

イ まちづくりに関するもの

8	綾瀬駅東口周辺地区 地区まちづくり計画（案）ご意見募集	P46
---	-----------------------------	-----

ウ 交通に関するもの

9	花畑周辺地域の新規バス路線に関するアンケート	P47
---	------------------------	-----

【1】足立区緊急経済アンケート	
調査の目的	コロナ禍における足立区内事業者の現状を把握するため
調査項目	事業者の業種／コロナ禍での相談先／コロナ禍における売上 活用した補助金／今後の課題／コロナ禍での事業展開及び予定 今後の事業展開にあたり関心があること
実施時期	令和2年10月12日から11月30日
対象者	西新井青色申告会の相談会参加事業者
対象者の抽出方法	西新井青色申告会で行われた中間決算・年末調整相談会に参加した事業者 に対して任意での回答依頼
調査方法	【配布】相談会来場時に直接配布 【回収】相談会退場時に直接回収
標本等	標本数 1,415 票 回収数 1,415 票 回収率 100.0 % (小数第2位四捨五入)
所属	産業政策課 管理係
閲覧	区議会ホームページに掲載中【問合せ先】産業政策課 管理係

【2】おうちDEいい歯☆スマイルキャンペーン	
調査の目的	いい歯の日の取り組みの一環として、区民に歯と口の健康づくりの啓 発を行うとともに、周知媒体の効果測定を実施するため
調査項目	歯間清掃具の使用について（使用しているもの、使用している理由、使 用していない理由）／歯間のお手入れについて気をつけていることなど
実施時期	令和2年10月10日から10月26日
対象者	区民
対象者の抽出方法	その他（参加者）
調査方法	メール、ハガキ
標本等	標本数 - 票 回収数 1,676 票 回収率 - % (小数第2位四捨五入)
所属	データヘルス推進課 多世代健康データ連携担当
問い合わせ先	データヘルス推進課 多世代健康データ連携担当

【3】令和2年度来庁者アンケート	
調査の目的	職員の接客の現状と区民意識を把握し、接客力向上の取り組み（接客あだち推進運動・接客関連研修）に反映させることで、接客力を向上させる。
調査項目	来庁目的／窓口対応職員についての、身だしなみ・話し方・説明や相談時の姿勢／対応した職員以外の印象／職員のお客様への対応に対する総合評価／来庁の際に感じた不便等／今後の窓口サービスへの期待
実施時期	令和2年10月
対象者	区職員の窓口対応を受けた区民等500人
対象者の抽出方法	無作為
調査方法	個別面接聴取 （アンケート用紙記載の調査項目について、区民等に口頭で質問し、受注者の調査員がアンケート用紙にその評価、意見を記入する「聞き取り式」により実施する。）
標本等	標本数 500票 回収数 500票 回収率 100%（小数第2位四捨五入）
所属	人材育成課 人材育成係
閲覧	人材育成課 窓口

【4】子育てサロン利用者アンケート	
調査の目的	子育てサロンの利用者の実態や利用状況、意向等を把握し、今後の子育てサロン運営に反映させる。
調査項目	子どもの状況／保護者の状況／子育てサロンを知ったきっかけ／利用手段／利用状況／利用の理由・目的／スタッフへの要望／利用の感想／満足度
実施時期	令和2年10月
対象者	子育てサロン利用者
対象者の抽出方法	無作為 その他（商業施設等内および単独型子育てサロンの利用者）
調査方法	子育てサロン利用の際に、記述式で回答
標本等	標本数 1,000票 回収数 821票 回収率 82.1%（小数第2位四捨五入）
所属	住区推進課 事業担当係
閲覧	住区推進課 事業担当係の窓口 その他（商業施設等内および単独型子育てサロン内に掲示）

【5】ながら見守りに関するアンケート（開始時）	
調査の目的	ながら見守り活動者の活動内容や意見・要望を把握し、今後のながら見守り事業に反映させる。
調査項目	職業／活動種別／活動頻度／活動開始時期／参加の理由／活動を知ったきっかけ／活動ルートの有無／その他の防犯活動経験の有無／活動者同士がつながる企画の案／有効だと思うグッズの案
実施時期	令和2年12月～令和3年1月
対象者	ながら見守り登録者
対象者の抽出方法	11月時点の登録者全員
調査方法	郵送、ホームページ上の入力フォーム
標本等	標本数 885 票 回収数 491 票 回収率 55.5%（小数第2位四捨五入）
所属	まちづくり課 防犯まちづくり係
閲覧	足立区ホームページに掲載中

【6】令和3年度中学校使用教科書 展示会アンケート	
調査の目的	令和3年度から中学校で使用する教科用図書の採択に伴い、対象となる教科書に対する意見を一般区民から募るため
調査項目	教科書の内容について／教科書展示会について／その他気づいた点
実施時期	令和2年6月
対象者	展示会来場者
対象者の抽出方法	展示会来場者
調査方法	①展示会場で配付 ②HP上で受付
標本等	標本数 754 票 回収数 341 票 回収率 45.2%（小数第2位四捨五入）
所属	教育指導課 教育指導係
閲覧	教育指導課 教育指導係

【7】小台・宮城地区防災意識に関するアンケート調査	
調査の目的	小台・宮城地区コミュニティタイムライン策定に反映
調査項目	令和元年台風第19号時の事前の対策／気象庁の会見・足立区長の呼びかけとその効果／災害の可能性を示す情報の入手／情報を入手した手段・役に立ったか？／情報入手の問題点／避難行動／避難した理由／避難中の行動／避難の終了／自宅にいた理由（避難しなかった人）／令和元年台風第19号時のその他の行動／今後の避難行動／避難をしない人／避難の期間の想定と備蓄／ハザードマップ／水害での心配／水害対策／避難支援／コミュニティタイムライン
実施時期	令和2年4月
対象者	小台・宮城地区内全世帯
対象者の抽出方法	なし
調査方法	郵送
標本等	標本数 5,468 票 回収数 1,396 票 回収率 25.5%（小数第2位四捨五入）
所属	災害対策課 避難所調整担当
閲覧	災害対策課窓口

【8】綾瀬駅東口周辺地区 地区まちづくり計画（案）ご意見募集	
調査の目的	綾瀬駅東口周辺地区 地区まちづくり計画作成に向けた意見募集
調査項目	区が作成した「地区まちづくり計画」／計画内容全般／当地区のまちづくりなど／ご自身の土地や建物の所有状況・所有あるいはお使いの建物・居住や事業の状況
実施時期	令和2年6月
対象者	「地区まちづくり計画」対象範囲の綾瀬三丁目及び東綾瀬一丁目の一部のお住まい・事業者及び土地建物所有者
対象者の抽出方法	対象範囲に各戸配布、地区外については登記から土地建物の所有者
調査方法	郵送 各戸配布
標本等	標本数 2,178 票 回収数 242 票 回収率 11.1%（小数第2位四捨五入）
所属	まちづくり課 東部地区係
閲覧	足立区ホームページに掲載中 まちづくり課 東部地区係窓口

【9】花畑周辺地域の新規バス路線に関するアンケート	
調査の目的	運行予定経路沿道にお住まいの方の利用意向を把握し、運行開始後の利用促進の方策や運行計画の見直しに活用するため
調査項目	バスの利用意向（行き先／利用頻度／利用時間帯） 運行車両の希望
実施時期	令和2年12月
対象者	運行予定経路沿道にお住まいの15歳以上個人
対象者の抽出方法	以下の地域の運行予定経路沿道にある住宅に直接投函 （花畑四～八丁目、保木間一～五丁目、東保木間一丁目）
調査方法	訪問留置
標本等	標本数 3,000 票 回収数 691 票 回収率 23.0 %（小数第2位四捨五入）
所属	交通対策課 交通計画係
問い合わせ先	交通対策課 交通計画係

第5章 パブリックコメント(区民意見募集制度)

1 パブリックコメントとは

足立区パブリックコメント実施要綱(抜粋)

(定義)

第2条 この要綱において「パブリックコメント手続」とは、区民の生活に広く影響を及ぼす区の基本的な施策等を策定する過程において、事前にその案を広く公表し、区民だれもが意見又は情報(以下「意見等」という。)を述べることができる機会を設け、それに対する区の考え方を公表していく一連の手続をいう。

パブリックコメントのパブリック(public)は「公衆」、コメント(comment)は「意見」の意味です。「パブコメ」とか「区民意見募集制度」「区民意見表明制度」などとも呼ばれております。足立区におけるパブリックコメントの定義は上記のとおりです。

国においては、平成11年3月に「規制の設定又は改廃に係る意見提出手続」が閣議決定され、意見提出手続が各省庁に取り入れられました。その後、平成17年6月の行政手続法改正により「意見公募手続」が法制化されています。

都道府県レベルでは、平成12年4月に滋賀県や岩手県で導入され、その後、区市町村レベルを含めて、多くの自治体で導入が進みました。

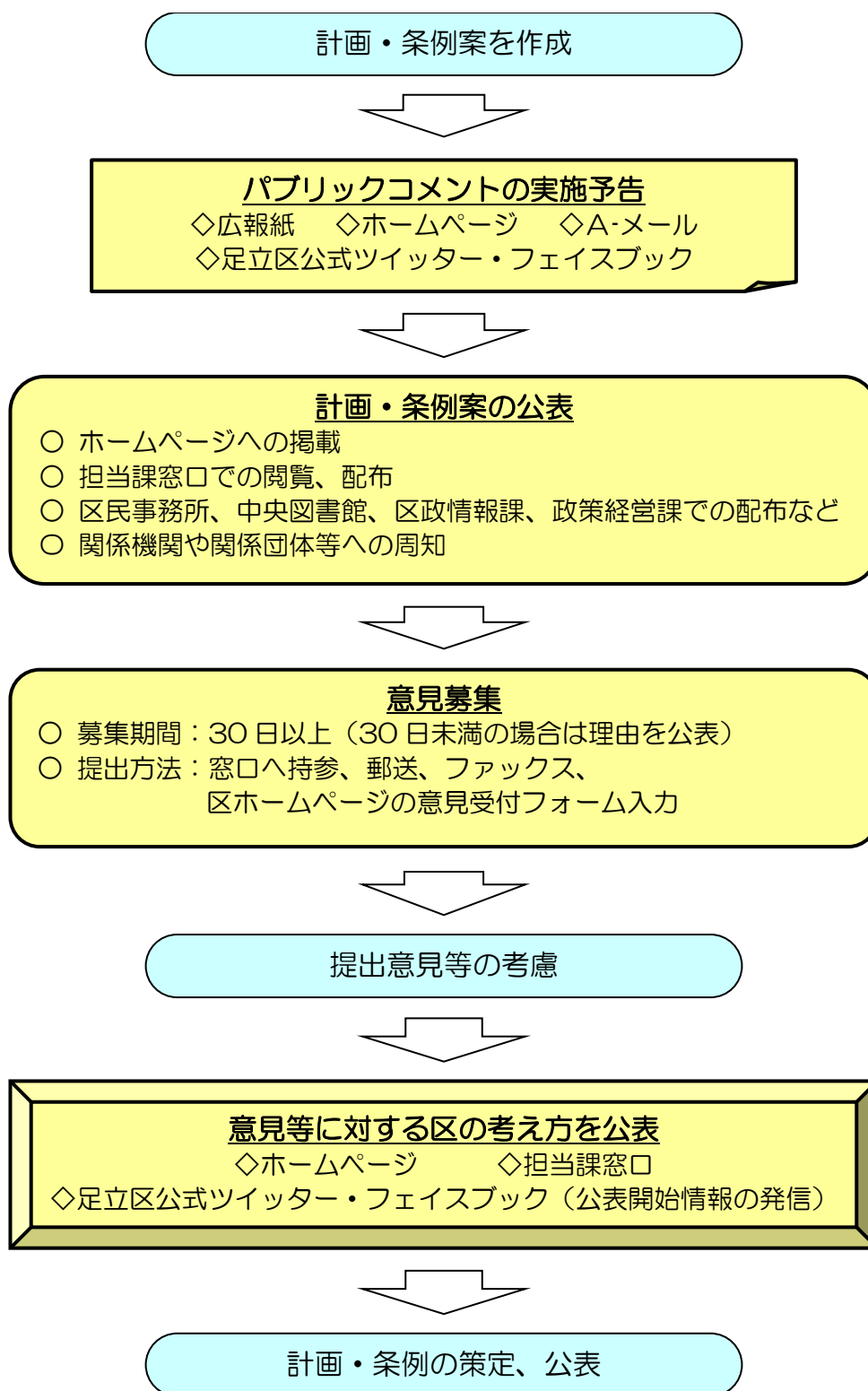
足立区では、平成15年9月に制度を導入し、平成17年4月に施行した足立区自治基本条例第10条において規定を設け、実施を義務付けています。

足立区自治基本条例(抜粋)

(区民意見表明制度(パブリックコメント))

第10条 区は、重要な政策及び計画の策定にあたり、事前にその案を公表し、区民が意見を述べる機会を設け、当該意見に対する区の考え方を公表する区民意見表明制度(パブリックコメント)の手続を実施しなければならない。

パブリックコメント(区民意見募集制度)の流れ



2 令和2年度 パブリックコメント実施案件

No.	名称	担当課	意見募集期間	パブリックコメントの結果(意見数)※
1	オンライン収納状況確認等への対応に係る特定個人情報保護評価書(再評価案)	特別収納対策課	令和2年5月25日～ 令和2年6月25日	なし
2	足立区景観計画改定案	都市計画課	令和2年9月1日～ 令和2年10月1日	7件/4名
3	第三次足立区緑の基本計画案	みどり推進課	令和2年9月1日～ 令和2年10月1日	11件/5名
4	第二次あだち都市農業振興プラン案	産業振興課	令和2年10月12日～ 令和2年11月11日	1件/1名
5	高齢者保健福祉計画、第8期介護保険事業計画案	介護保険課	令和2年10月16日～ 令和2年11月16日	710件/438名、 2団体
6	足立区バリアフリー地区別計画(江北周辺地区編)素案	都市計画課	令和2年11月16日～ 令和2年12月16日	4件/2名
7	足立区第6期障がい福祉計画・第2期障がい児福祉計画素案	障がい福祉課	令和2年11月25日～ 令和2年12月25日	25件/4名、 1団体、1法人
8	足立区基本計画案、足立区国土強靱化地域計画素案	政策経営課	令和2年12月10日～ 令和3年1月8日	58件/9名
9	足立区人口ビジョン改定版、総合戦略素案	政策経営課	令和2年12月10日～ 令和3年1月8日	28件/7名
10	足立区国民保護計画案	災害対策課	令和2年12月17日～ 令和3年1月15日	なし
11	新型インフルエンザ等対策特別措置法による予防接種の実施に関する事務に係る特定個人情報保護評価調書(全項目評価書)案	衛生管理課	令和3年2月1日～ 令和3年3月2日	2件/2名

※ パブリックコメントの結果(意見数)には、個人のほか法人・団体からいただいた意見も含まれます。

第6章 その他

1 区民相談

区民の声相談課では、区内在住・在勤・在学の方々を対象とした、様々なご相談をお受けしています。相談はすべて無料です。

このほかにも、足立区では各課において様々な相談をお受けしています。区民の声相談課では、相談内容に応じて各窓口をご案内しています。

(1) 一般相談

ア 日常生活のトラブル、借金、相続、離婚などの一般的な相談は、平日（月～金曜日）に行っています。

イ 予約は必要ありません。

ウ 区民の声相談課相談係での面接相談となります。

エ 簡単な相談は電話でもできます。

オ 行政書士、区相談員が担当しています。

※ 緊急事態宣言期間中は、面接相談から電話相談に変更。

(2) 各種専門相談

ア 法律相談、交通事故相談、行政相談、登記相談、不動産相談、税務相談（税理士相談）、社会保険・労務相談、人権身の上相談を事前予約制で実施しています（次項の区民相談一覧参照）。

イ 区民の声相談課相談係での面接相談となります。

ウ 電話による相談はお受けしておりません。

※ 緊急事態宣言期間中は、面接相談から電話相談に変更。
一部専門相談を休止。

(3) 予約・問合せ先

ア 足立区 政策経営部 広報室 区民の声相談課 相談係（北館3階）

イ 時間 平日午前8時30分から午後5時まで

ウ 電話 03-3880-5359（直通）

エ FAX 03-3880-5631

オ Eメール kocho@city.adachi.tokyo.jp

(4) 区民相談一覧

令和3年4月現在

相談名	相談内容・時間	担当
一般相談 (予約不要)	日常生活のトラブル、借金、相続、離婚などの一般的な相談（簡単な相談は電話可） ☆月曜日～金曜日 午前9時～午後4時	東京都行政書士会 足立支部 区相談員
法律相談 交通事故相談	金銭、損害賠償、離婚、各種契約などの法律相談、交通事故に関する相談 ☆月～金曜日 午前9時～正午／午後1時～4時 （第2土曜日、第4日曜日の翌月曜日午後は開催しません） ☆第4日曜日 午前9時～正午／午後1時～4時 ☆第2土曜日 午前9時30分～午後0時30分 ・第2土曜日の相談場所は、北千住パブリック法律事務所（足立区千住3-98 千住ミルディスII番館6階）	足立法曹会 東京弁護士会 第一東京弁護士会 第二東京弁護士会
行政相談	国道、河川、福祉、年金など国の仕事に関する苦情や相談 ☆第3金曜日 午後1時～4時	区内行政相談委員
登記相談	不動産の売買、相続、建物新築などによる登記に関する相談 土地建物の調査、測量に関する相談 ☆第2水曜日 午後1時～4時	東京司法書士会 城北支部 東京土地家屋調査士会 足立支部
不動産相談	借地・借家、更新や立退き、その他不動産に関する相談 ☆第1・3水曜日 午後1時～4時	東京都 宅地建物取引業協会 足立区支部
税務相談 (税理士相談)	相続税、贈与税、所得税などの税金に関する相談、確定申告、事業の経理など、その他税務に関する相談 ☆第1・3金曜日 午後1時～4時	東京税理士会 足立支部 西新井支部
社会保険・労務相談	各種年金制度、手続きの相談（受給額に関する相談は除く） 就業規則、賃金問題、病気の補償、解雇などの相談 ☆第3火曜日 午後1時～4時	東京都 社会保険労務士会 足立・荒川支部
人権身の上相談	人権に関する身の上相談 ☆第2火曜日 午後1時～4時	区内人権擁護委員

- ・ 一般相談以外の専門相談は、予約制となっています。
- ・ 雨漏りなど住まいの修繕については、住宅相談センターを通じて業者を紹介しています。
- ・ 記載の区民相談事業は区民の声相談課が窓口となっている事業です。

(5) 令和2年度 各種相談業務の月別取扱件数

ア 一般相談 (電話 7,215 件 面接 1,456 件) (件)

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
一般相談	636	586	785	786	666	772	834	768	731	627	665	815	8,671 (10,369)

(※ カッコ内の数値は令和元年度件数)

イ 各種専門相談 (件)

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
法律相談	176	147	203	202	208	193	221	202	204	174	170	212	2,312 (2,314)
交通事故相談	10	2	7	6	9	7	7	13	5	6	10	8	90 (139)
行政相談	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1 (39)
登記相談	6	1	5	7	7	8	8	7	7	7	4	7	74 (78)
不動産相談	4	0	0	10	15	11	16	15	14	10	13	11	119 (136)
税務相談	12	10	12	12	10	11	10	12	11	6	12	10	128 (116)
社会保険・労務相談	0	2	4	5	4	3	4	4	3	3	4	1	37 (34)
人権身の上相談	2	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6 (18)

(※ カッコ内の数値は令和元年度件数)

2 コールセンター

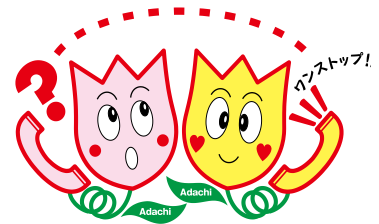
コールセンター「お問い合わせコール あだち」は、区の様々な手続きやイベント情報、施設案内などについて、電話・FAX・Eメールなどで直接お答えするサービスです。

区で取り扱っていない事業であっても、可能な限り、お問い合わせ内容に応じた専門の窓口をご案内いたします。

土曜・日曜・祝日・夜間など区役所がお休みの時でもお問い合わせいただけます。

(1)「お問い合わせコール あだち」の概要

ア 開設日	平成20年1月21日
イ 受付日	1月1日から3日を除く毎日
ウ 受付時間	午前8時から午後8時
エ 電話番号	03-3880-0039
オ FAX番号	03-3880-0041
カ Eメール	oshiete@city.adachi.tokyo.jp



(2)「よくあるご質問サイト」のご案内

ア 区ホームページに「よくあるご質問サイト」を掲載しています。

イ コールセンターのオペレーターが使用している「よくあるご質問」とその回答内容をインターネットで外部公開しているものです。

ウ オペレーターがその日に電話でお問い合わせを受けて参照した「よくあるご質問」とその回答を翌日にランキング掲示しています。

足立区 ADACHI CITY

「各種手続き・届け出情報」や「区政情報」など、
各種ジャンルから検索したい方へ

お探しの情報をご案内します

よくある質問 Q&A

(3) 令和2年度 「お問い合わせコール あだち」 取り扱い件数

ア 電話によるお問い合わせ

(ア) 入電件数

	日数	年間入電数	一日あたり 平均入電数
平日	246 (242)	80,296 (104,384)	326 (431)
土曜日	51 (50)	4,759 (9,737)	93 (195)
日曜日 祝日	65 (71)	4,007 (6,361)	62 (90)

(※ カッコ内の数値は令和元年度件数)

(イ) 電話によるお問い合わせが多かった項目 (上位5つ)

1位	ごみの分別・出し方	11,904件
2位	戸籍の届出や証明書(戸籍謄本)の交付などの手続き	8,004件
3位	成人保健	5,299件
4位	子育て	4,981件
5位	各種福祉・助成制度	4,939件

(ウ) 担当課からの依頼を受けて実施した業務

・	講座、イベントなどの申し込み受付	60件 (72件)
・	土曜・日曜・祝日のイベントなどの代理対応	5件 (18件)
・	あだち広報掲載記事や一斉発送物に関する案内	86件 (107件)

(※ カッコ内の数値は令和元年度件数)

イ Eメール・FAXによるお問い合わせ

(ア) EメールやFAXによるお問い合わせにも対応しています。

(イ) 回答は翌開庁日以降となります。

・	Eメールによる取り扱い件数	1,384件 (3,053件)
・	FAXによる取り扱い件数	87件 (94件)

(※ カッコ内の数値は令和元年度件数)

参考資料

広聴のしくみ

「広聴」とは、区民の皆様の意見や要望等を的確に把握し、区の計画や施策に反映させていくための仕組みです。区の情報に正確に速やかにわかりやすく区民の皆様にお知らせして理解を深めていただく「広報」と合わせて、住民参加の区政を進めるにあたって欠かすことができないものです。

特に、政策決定過程からの住民参加を図るには、政策提言の場として「広聴」の果たす役割が重要であり、様々な方法・角度から区民の皆様の声を伺うことのできる仕組みが必要となります。

現在、区において行っている主な広聴制度は、次のとおりです。

1 広聴の種類

個別広聴	個別に意見を聴く	<ul style="list-style-type: none"> 区民の声
集団広聴	テーマ別グループに意見を聴く	<ul style="list-style-type: none"> パブリックコメント
		<ul style="list-style-type: none"> 区政を語り合う会
調査広聴	アンケート形式で意見を聴く	<ul style="list-style-type: none"> 世論調査 区政モニター制度 各種区民アンケート
その他	<ul style="list-style-type: none"> 区民相談 コールセンター 	

2 広聴制度の変遷

(1) 世論調査

- 昭和 47 年 「足立区政に関する世論調査」として年 1 回実施（平成 2 年～平成 6 年は年 2 回実施）

(2) 区政モニター

- 昭和 47 年 モニター 50 名、任期 1 年で開始
- 平成 13 年 モニター 200 名、任期 2 年（毎年 100 名募集）
- 平成 23 年 任期 1 年へ改正

(3) 区政を語り合う会

- ・ 昭和 51 年 区長公選を機に「区長移動応接室」として開始
- ・ 昭和 60 年 「区政を語り合う会」と名称変更し、団体と個人を対象に実施
- ・ 昭和 62 年から個人対象を廃止し、団体対象のみの実施となる

(4) 広聴はがき

- ・ 昭和 57 年 区政モニターの連絡手段として発足
- ・ 昭和 59 年から一般区民の意見・要望を聴く方法として利用

(5) 区長への F A X

- ・ 平成 9 年 3 月 広聴 F A X を設置
- ・ 平成 11 年 8 月 区長室に F A X を設置し、名称を「区長への F A X」に変更後に F A X は、区長室から区政相談課へ移設し、その後、区民の声相談課へ移設

(6) 区長へのメール

- ・ 平成 12 年 2 月開始、平成 12 年 7 月から本格稼働

(7) コールセンター

- ・ 平成 20 年 1 月開設
- ・ 平成 25 年度からコールセンターの運営時間を午後 8 時まで 1 時間延長し、統合電話センター（コールセンターと代表電話）として区民の声相談課が所管

広聴 2020

(令和2年度実施分)

令和3年9月発行

発行 足立区

編集 足立区 政策経営部 広報室 区政情報課
区民の声相談課

東京都足立区中央本町1-17-1

電話 03-3880-5830 (区政情報課)

03-3880-5839 (区民の声相談課)
